

Propuesta de un programa de prevención terciaria que permita la disminución de conductas de
acoso laboral en empleados de la Sede Administrativa del Instituto Nacional Penitenciario y
Carcelario - INPEC de la ciudad de Bogotá, D. C.

Laura Milena Guzman Pinto

Manuel Felipe Quintero Guerrero

María Angélica Pedraza Rivera

Asesor(a)

July Patricia Castiblanco Aldana

Especialización en Gerencia de la Seguridad y la Salud en el Trabajo

Dirección de Posgrados

Universidad ECCI

Bogotá D.C., 2020

Propuesta de un programa de prevención terciaria que permita la disminución de conductas de acoso laboral en empleados de la Sede Administrativa del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC de la ciudad de Bogotá, D. C.

Laura Milena Guzman Pinto, 91941

Manuel Felipe Quintero Guerrero, 91947

María Angélica Pedraza Rivera, 91700

Asesor(a)

July Patricia Castiblanco Aldana

Especialización en Gerencia de la Seguridad y la Salud en el Trabajo

Dirección de Posgrados

Universidad ECCI

Bogotá D.C., 2020

Tabla de contenido

1	Introducción	9
2	Problema de investigación.....	11
2.1	Descripción del problema	11
2.2	Formulación del problema	12
3	Objetivos	13
3.1	General.....	13
3.2	Específicos.....	13
4	Justificación y delimitación.....	14
4.1	Justificación.....	14
4.2	Delimitación.....	15
4.3	Limitaciones.....	16
5	Marcos de referencia	17
5.1	Estado del arte.....	17
5.1.1	Evolución del estudio y abordaje jurídico del acoso laboral a nivel internacional.	
	17	
5.1.1.1	Suecia.	21
5.1.1.2	Francia.	21
5.1.1.3	Bélgica.	22
5.1.1.4	España.....	23
5.1.1.5	Alemania.	25

5.1.1.6	Estados Unidos.....	30
5.1.1.7	México.....	31
5.1.1.8	Argentina.....	32
5.1.1.9	Colombia.....	33
5.1.2	Instrumentos desarrollados para la evaluación de la violencia en el trabajo. ..	37
5.2	Marco teórico	38
5.2.1	Violencia y riesgos psicosociales en el trabajo.....	38
5.2.2	Acoso laboral	42
5.2.2.1	Modalidades.....	49
5.2.2.2	Fases del acoso.....	51
5.2.2.3	Actores implicados.....	53
5.2.3	Causas y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo.....	55
5.2.3.1	Causas del acoso.....	55
5.2.3.1.1	Sociedad del conocimiento.	57
5.2.3.2	Consecuencias del acoso.	58
5.2.4	Estrategias de prevención e intervención del acoso psicológico.	67
5.2.5	Planificación y ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el INPEC.	80
5.2.6	Acoso sexual.....	84
5.3	Marco legal	85
6	Marco metodológico de la investigación	91
6.1	Fuentes de información	92

6.2	Participantes	92
6.3	Instrumento	92
6.4	Procedimiento.....	93
6.4.1	Fase 1.....	93
6.4.2	Fase 2.....	94
6.4.3	Fase 3.....	96
6.5	Consideraciones éticas	96
7	Análisis de resultados	100
8	Conclusiones y recomendaciones.....	107
8.1	Conclusiones	107
8.2	Recomendaciones	109
9	Aspectos técnicos de la propuesta de prevención terciaria acoso laboral para la Sede Administrativa del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC	113
9.1	Misión.....	113
9.2	Visión.....	113
9.3	Objetivos	113
9.3.1	Objetivo general de la propuesta.....	113
9.3.2	Objetivos específicos de la propuesta.....	113
9.4	Alcance de la propuesta.....	113
9.4.1	Delimitación.....	113
9.4.2	Limitaciones.....	114

9.5	Medidas de prevención terciaria propuestas.....	114
9.6	Responsables.....	116
9.7	Seguimiento y evaluación de la propuesta	116
10	Referencias bibliográficas	117
11	Anexos	137
11.1	Anexo I. Consentimiento informado.	137
11.2	Anexo II. Ficha de datos personales.....	138
11.3	Anexo III. Cuestionario IVAPT-PANDO.....	140
11.4	Anexo IV. Folleto informativo.	141

Lista de tablas

Tabla 1. Hallazgos de la Encuesta Internacional de Víctimas de Delitos.....	18
Tabla 2. Abuso verbal en el trabajo	19
Tabla 3. Intimidación y mobbing en el trabajo	19
Tabla 4. Definiciones recopiladas sobre acoso laboral.....	43
Tabla 5. Enfermedades asociadas a factores de riesgo psicosocial.....	59
Tabla 6. Porcentaje de presencia de síntomas de trastorno de sueño en víctimas de acoso.	61
Tabla 7. Efectos consecuentes al acoso en población de Gran Bretaña	65
Tabla 8. Posibles consecuencias adicionales del acoso	65
Tabla 9. Información sociodemográfica de la muestra	100
Tabla 10. Información profesional de la muestra	101
Tabla 11. Estadísticas de fiabilidad del cuestionario	102
Tabla 12. Calificación de acoso laboral por género	105
Tabla 13. Presencia de violencia psicológica por género.....	106

Tabla de ilustraciones

Figura 1 Rango de exposición a acoso laboral.....	27
Figura 2. Proporción de absentismo en trabajadores europeos.	64
Figura 3. Presencia de violencia psicológica.....	103
Figura 4. Intensidad de violencia psicológica.	104
Figura 5. Presencia de acoso laboral.	104
Figura 6. Fuente de acoso psicológico en el Instituto.....	105

1 Introducción

El trabajo representa para un individuo uno de los escenarios que mayor importancia tiene durante su vida, siendo considerado como el segundo hogar para muchos debido al gran número de horas que se llega a pasar en este lugar, dedicando gran parte de este tiempo al desarrollo de tareas y actividades que van a significarle una gratificación, supliendo necesidades vitales, como la económica.

Sin embargo, en este contexto se pueden presentar una situación particular que puede causar daños, siendo esta el acoso laboral, la cual afecta a miles de trabajadores alrededor del mundo, causando diferentes afectaciones para quien lo sufre, pero que a pesar de esto, muchas de las víctimas no hacen evidente la existencia de esta situación; por ejemplo, no lo denuncian, considerando que es una parte de su trabajo, y que para mantener su puesto, o evitarse mayores problemas, deben soportar y/o aceptar cualquier situación que se les presente (Ramírez, 2017), por difícil que esta pueda ser.

No obstante, se debe aclarar que este fenómeno no es único, pues a su vez, hace parte de una categoría denominada como riesgos psicosociales, definidos como situaciones del ámbito laboral con una alta probabilidad de generar daños graves a nivel físico, social o mental en un trabajador (Moreno, 2011), categoría en la que además también se encuentran otros elementos como el estrés laboral, la ansiedad, y el acoso sexual, generando cada uno diferentes consecuencias en la salud.

Ahora bien, se ha identificado igualmente que no es un tema de estudio nuevo, partiendo de con las investigaciones realizadas por Konrad Lorenz (1963), etólogo que estudió cómo en un grupo de determinados animales se formaba una coalición entre los más débiles para atacar al individuo más fuerte, describiendo esta situación como *mobbing* (Sacristán, 2017), término que

“deriva del verbo inglés *to mob* que significa asaltar o acosar”. (Piñuel, 2001; citado por Pando, Aranda, Preciado, Chávez, y Guadalupe, 2006, p. 320)

Por otro lado, a pesar de lo que Lorenz ha estudiado, es evidente que en el ser humano no ocurre precisamente esto, sino lo contrario, cuando un individuo realiza un comportamiento encaminado a afectar la integridad física o psicológica de otro individuo que, por sus diferencias individuales, va a llegar a ser considerados como “débiles”.

Por tanto, a raíz de lo que se ha mencionado, en este documento inicialmente se realizará una revisión teórica de lo que constituye el acoso laboral, teniendo en cuenta diferentes definiciones del concepto, así como los factores que están involucrados en la presentación de este comportamiento estableciendo igualmente una delimitación de las normas vigentes, aplicables en Colombia, con las que se busca definir y sancionar la conducta de acoso, encontrando principalmente la Ley 1010 de 2006 del Congreso de la República a nivel general, con la cual se “adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral”. (Ley 1010, 2006b, p. 1), y a nivel interno del INPEC, la Resolución 2823 de 2018.

Posteriormente, se realizará la aplicación de una ficha de datos demográficos y del cuestionario IVAPT-PANDO, con los cuales hacer la validación de la presencia del acoso laboral en la Sede Administrativa del INPEC, buscando determinar la conducta que se presenta con mayor frecuencia, siendo realizado este análisis con el uso del Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales en su 26ª versión (SPSS, por sus siglas en inglés).

Por otro lado, conforme con los resultados obtenidos tras la aplicación del instrumento se enfocará el desarrollo de una propuesta sobre la prevención del acoso, trabajando esencialmente por medio del desarrollo de talleres y capacitaciones en pro de una sensibilización sobre la problemática; sus causas, consecuencias, y ruta de atención.

2 Problema de investigación

2.1 Descripción del problema

La incidencia de los factores de riesgo psicosocial en la salud de los empleados de una organización ha constituido un motivo para desarrollar estudios sobre prevalencia, posibles consecuencias y tipo de abordaje adecuado para cada situación, reconociendo que es una problemática más frecuente de lo que debería ser, implicando altos costos para una empresa, sea esta pública o privada.

Ahora, el estudio del acoso laboral facilita su comprensión a nivel general, permitiendo identificar qué se puede realizar para evitar, o por lo menos, disminuir su ocurrencia, y a su vez, las consecuencias que esta problemática puede causar, como insomnio, terrores nocturnos, problemas de concentración, migraña, consumo de sustancias psicoactivas, aislamiento, ansiedad, depresión, fobia social, suicidio, así como absentismo laboral, bajo nivel de productividad, o clima laboral negativo.

Se debe reconocer que esta no es precisamente una problemática de estudio nueva, encontrando información desde el siglo XX, y posiblemente desde antes, mas ha tenido poco abordaje, aumentando esto solo en años recientes. A pesar de esto, en Colombia todavía se puede observar cómo no se le presta la atención suficiente en muchas instituciones, dando la suficiente permisibilidad para que el problema se mantenga.

Por tanto, todo esto implica determinar también si en la empresa en la que se presenta esta problemática se están realizando las medidas necesarias para prevenir y/o disminuir esto, y para la intervención de las consecuencias que se hayan podido presentar, siendo la empresa u organización a trabajar en este caso el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC, al que por razones institucionales esta situación no le es ajena, reconociendo que el acoso laboral es

una problemática constante entre todos los empleados, aún si las víctimas tienen un cargo superior en la institución.

2.2 Formulación del problema

A continuación, se presenta la pregunta problema de la investigación:

- ¿Qué medidas, para prevenir, disminuir y controlar el impacto del acoso laboral, pueden ser implementadas en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC desde una propuesta de prevención terciaria?

3 Objetivos

3.1 General

Proponer un programa de prevención terciaria del acoso laboral en la sede administrativa del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC, buscando que los trabajadores moderen su conducta, permitiendo la disminución de la problemática y la promoción de la salud.

3.2 Específicos

- 3.2.1 Caracterizar el estado actual del SG-SST en la institución, identificando las acciones desarrolladas sobre la intervención de factores de riesgo psicosocial, y específicamente en acoso laboral.
- 3.2.2 Determinar el tipo de acoso laboral que se presenta en mayor proporción en la Sede Administrativa del INPEC, por medio de la aplicación del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO).
- 3.2.3 Definir estrategias de prevención terciaria de acoso laboral enfocadas a la víctima, al victimario y a la organización.

4 Justificación y delimitación

4.1 Justificación

El interés del estudio sobre el acoso laboral radica en el hecho que representa uno de los fenómenos que afectan a un trabajador, pues puede desencadenar la ocurrencia de problemas de sueño, y en la relación social, desregulación emocional, alteraciones en el comportamiento o pérdida del rendimiento laboral, entre otras cosas, independientemente de su edad, sexo, raza, religión o puesto que ocupa.

Al respecto, se ha encontrado que en Europa, aproximadamente 12 millones de trabajadores sufrían de acoso laboral durante el año 2000, (Randstad, 2003; citado por De Miguel, y Prieto, 2016) según cifras de la Fundación Europea para el Mejoramiento de las Condiciones de Vida y Trabajo (conocida también como Eurofound o Fundación de Dublín). Particularmente, en España para el año 2008, 2,5 millones de trabajadores activos sufrieron de acoso, de los cuales el 42 % presentaron afectaciones psicológicas, siendo el principal tipo de acoso el descendente (64 %), encontrando también que la mayoría de las denuncias fueron presentadas por hombres. (Piñuel, 2008; citado por De Miguel, y Prieto, 2016).

Así mismo, en un informe publicado por Eurofound en 2015, se advierte que el acoso laboral, así como el maltrato verbal, amenazas, violencia física o acoso sexual, ha aumentado en un 33 % entre los años 2005 y 2015 en Europa, (citado por De Miguel, y Prieto, 2016).

Del mismo modo, a nivel colombiano, se puede hacer un paralelo según datos recuperados de dos años. Inicialmente, se ha identificado que en 2006 fueron presentadas 316 querellas al Ministerio de Protección Social (MPS) por acoso laboral, encontrando en Cundinamarca el 60 % de éstas. Igualmente, se ha encontrado que, durante el primer semestre del año 2018, aproximadamente 1406 casos de acoso laboral fueron denunciados al Ministerio de Trabajo,

encontrándose que 972 de estos casos se presentaron en la ciudad de Bogotá, seguida del Valle con 109 casos, y Bolívar con 61 (Universidad Libre, 2018), de los cuales se calcula que menos del 10% han tenido alguna retribución a favor del demandante.

Al respecto, se puede hacer una comparación de las estadísticas del año 2006 y 2018, evidenciando un aumento en la cantidad de quejas registradas que equivale a casi el 444 % de las presentadas en el primero. Sin ir más lejos, puede deberse al hecho del aumento de las vías de atención para el año 2018, o que se ha prestado mucha mayor atención a este tema en general, a diferencia de en los años anteriores. No obstante, la intención en este punto es reconocer que no debería seguir aumentando el número de casos registrados, sino trabajar en función de disminuirlos.

Ahora bien, el análisis temporal que ha realizado Leymann, implica que la víctima debe afrontar esta situación sin que ocurra algún cambio, sea ya porque no realiza la respectiva denuncia o se realiza, pero se presentan barreras institucionales que impiden que esto lleve a un fin, o porque simplemente no se conoce el procedimiento adecuado para realizarla, en palabras de Rocío Niño, docente de la Facultad de Derecho de la Universidad Libre “el 70 por ciento de la gente no denuncia por miedo a perder su trabajo y por ignorancia.” (Universidad Libre, 2018; citado por Salamanca, 2019, p. 10)

Es por tanto que el presente proyecto de investigación se realiza con el fin de desarrollar una propuesta de prevención terciaria en la Sede Administrativa del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC frente a esta situación, buscando disminuirla.

4.2 Delimitación

La presente investigación será desarrollada en la sede administrativa de la Sede Administrativa del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC, en la ciudad de Bogotá

D.C., Colombia, durante un periodo aproximado de tres meses, entre el mes de mayo y el mes de julio, durante el año 2020.

4.3 Limitaciones

A nivel general, a raíz de la emergencia sanitaria ocurrida durante el año 2020 por la propagación del COVID-19 la principal limitación que se ha encontrado está relacionada con el no poder ejecutar la fase 2 de este proyecto como estaba prevista, que implica la aplicación del cuestionario en forma física, en las instalaciones del INPEC, razón por la que se ha tenido que proponer una aplicación digital utilizando la herramienta *Google Forms*, propuesta que ha sido consentida por la entidad.

5 Marcos de referencia

5.1 Estado del arte

5.1.1 Evolución del estudio y abordaje jurídico del acoso laboral a nivel internacional.

Desde los años ochenta, el concepto de *mobbing* o acoso laboral se ha ido abriendo paso en el vocabulario común, hasta tal punto de convertirse en un término conocido a nivel mundial, siendo una figura que está calando en la sociedad de forma lenta, pero firme, convirtiéndose así en un problema que afecta gravemente a todos, especialmente dentro del ámbito laboral. Tanto los trabajadores como los empleadores reconocen La figura del acoso laboral es merecedora de una atención especial, pues no se trata de un mero hostigamiento al trabajador, sino que dicho fenómeno conlleva unos comportamientos y conductas que afectan directamente a la vida cotidiana de la víctima y la de sus familiares, prima su dignidad e incluso puede desembocar en desenlaces graves, como es el suicidio del trabajador.

Ha sido la Organización Internacional del Trabajo (OIT) una de las primeras entidades en realizar estudios sobre la presencia del problema en las organizaciones a nivel internacional, aplicando una encuesta en 1996, titulada *International Crime Victim Survey*, (ICVS) [Encuesta Internacional de Víctimas de Delitos], en la cual se registraron algunas observaciones hechas por trabajadores sobre si habían sido víctimas en su lugar de trabajo, cuyos resultados se pueden observar en la Tabla 1, en la que se presenta información sólo de algunos, identificando una mayor prevalencia en Francia y Argentina.

Tabla 1

Hallazgos de la Encuesta Internacional de Víctimas de Delitos

País	Hombres	Mujeres
Francia	11.2	8.9
Argentina	6.1	11.8
Rumania	8.7	4.1
Mongolia	1.4	1.6
Canadá	3.9	5.0
Inglaterra y Gales	3.2	6.3
Finlandia	3.1	4.3
Suecia	1.7	1.7
EE. UU	1.0	4.2
Sudáfrica	0.8	0.5
Hungría	0.6	0.0
Albania	0.4	0.4
Filipinas	0.4	0.4
Brasil	0.2	0.4

Fuente: Adaptado de Organización Internacional del Trabajo (1998)

Por otro lado, una serie de encuestas conducidas por la Organización Internacional del Trabajo, el Consejo Internacional de Enfermeras, la Organización Mundial de la Salud, y los Servicios Públicos Internacionales (ILO/ICN/WHO/PSI por sus siglas en inglés) en el año 2002, permitió reconocer que en los países participantes, se presentaba una alta incidencia de abuso verbal, y acoso laboral, como se puede ver en la Tabla 2 y en la Tabla 3, estando esto, según Chappel, y Di Martino (2006) relacionado con lugares de trabajo en los que el contacto directo con clientes es constante, como los sectores de salud y educación.

Tabla 2

Abuso verbal en el trabajo

País	%
Brasil	39.5
Bulgaria	32.2
Tailandia	47.7
Líbano	40.9
Australia	67
Portugal	27.4
Sur África (sector público)	60.1

Fuente: Adaptado de Di Martino, 2002, (citado por Chappel, y Di Martino, 2006).

Tabla 3

Intimidación y mobbing en el trabajo

País	%
Bulgaria	30.9
Portugal	23
Líbano	22.1
Sur África	20.6
Brasil	15.2
Tailandia	10.7
Australia	10.5

Fuente: Adaptado de Di Martino, 2002, (citado por Chappel, y Di Martino, 2006).

Ahora, hablando de forma específica, un punto de vista particular es el caso específico de Europa, pues ha sido el continente en el que se ha dado una mayor importancia de forma temprana a la presencia del acoso en instituciones laborales, llevándolos a desarrollar normativas

con las cuales regularlo en lo que correspondió a la Comunidad Económica Europea (CEE) que pasa a llamarse Comunidad Europea (CE) en 1993 al formarse la Unión Europea (UE), desapareciendo finalmente en 2009 al ser absorbida por ésta.

Entre estas normas la primera ha sido la Directiva Europea 89/391/CEE, con la cual se establecen obligaciones que deben cumplir empleadores y trabajadores de cada país de la comunidad, encontrando principalmente que los primeros deben orientar su trabajo en garantizar la salud de cada trabajador ante cualquier elemento relacionado con las tareas que compongan su trabajo (Gíner, 2011), buscando a través de esto la adaptación de medidas preventivas que favorezcan a la seguridad y la salud en el interior de la empresa, indicando también la importancia de crear programas de formación y consulta para todo el personal con el fin que este conozca cómo actuar ante las situaciones que se presenten. (Rodríguez, 2015)

Este interés en el control de las conductas nocivas por parte de la UE se puede encontrar, entre muchas razones, en las consecuencias que estas tienen en la empresa donde sucede, pues los efectos se llegan a presentar en el ámbito económico, relacionado con la rotación de personal, disminución en la moral/motivación, o el absentismo laboral, calculado este último entre el 50 % y el 60 % en las empresas europeas, ocasionando un gasto anual (para 2008) de 20,000 millones de euros. (Mendizábal, 2013; citado por Sánchez-Castañeda, 2015).

Del mismo modo, con la aplicación de la V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, (EU-OSHA, por sus siglas en inglés, 2013) en los 27 estados miembros de la UE, se encontraron seis factores que funcionan como motivadores para abordar los riesgos psicosociales en el trabajo, entre las que el cumplimiento de obligaciones jurídica representa el 61,0 %, seguida de las reclamaciones de empleados o representantes con el 38,9 %, la reclamación de clientes o preocupación sobre el

prestigio de la empresa con el 25,0 %, descenso de productividad y calidad con un 18,0 %, presiones de la inspección del trabajo con un 15,0 %, y altos índices de absentismo con un 12,0 %

5.1.1.1 Suecia.

Particularmente, Suecia se convirtió en pionera dentro del continente europeo a raíz del inicio de la legislación del tema, incluyendo en 1993 el acoso laboral dentro de su normatividad a través de la Ley Básica de Prevención de Riesgos. En esta ley, por ejemplo, se indica que es deber del empleador concebir el trabajo de tal forma que se pueda prevenir, lo máximo posible, la presentación de conductas de acoso laboral, y establecer estrategias que le permitan actuar adecuadamente cuando se presente, buscando apoyar a la víctima. (Lorenzo de Membiela, 2003)

Esta inclusión legal surge como resultado de las investigaciones realizadas en el país previamente, en las que se encontró que, para el año 1990, de una población 4.4 millones, el 3.5 % de los trabajadores fueron víctimas de acoso en su sitio de trabajo en, al menos, los seis meses inmediatamente anteriores (Leymann, 1996; citado por The Japan Institute for Labour Policy and Training, 2013), estimando a su vez Leymann (1990), que para ese tiempo alrededor de 10 % - 15 % de los suicidios ocurridos en Suecia estaban directamente relacionados con el acoso.

5.1.1.2 Francia.

En el país galo, en el año 2002 y tras dos años de análisis en el Senado, se introdujo el delito de *harcèlement moral* [acoso moral], término definido por Marie-France Hirigoyen, al Código Penal por medio de la Ley de Modernización Social, estableciendo en el artículo L122-49 de la Ley que "ningún empleado puede ser sometido a repetidos actos de acoso moral que tengan por objeto o afecten un deterioro de las condiciones de trabajo que puedan afectar sus

derechos y dignidad, alterar su salud física o mental o comprometer su futuro profesional” (Ley 2002-73, 2002, art. 122-49).

De igual manera, el *Code du travail* [Código del trabajo] en su artículo L230-2 expresa que es deber del empleador tomar todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad y proteger la salud de los trabajadores, debiendo ser sancionado en caso que sea este el acosador o causante de un *dégradation délibérée* [empeoramiento intencional] de las condiciones de trabajo de alguna persona (Lorho, y Hilp, 2001). Igualmente se establece que, si un empleado denuncia un caso de acoso, o es víctima, no puede ser discriminado o despedido como venganza, por lo que cualquier medida contra el trabajador debe ser anulada, y de ser despedido, debe ser readmitido. (Código del Trabajo, 2017, art. L153-2; citado por Mella, 2014).

5.1.1.3 Bélgica.

Los primeros estudios relacionados se llevaron a cabo durante el periodo 2001-2002, con la aplicación de la Encuesta Nacional de Violencia en el Trabajo, Hostigamiento moral y sexual, consecuencias para trabajadores y trabajadoras con en una muestra de 2000 personas obteniendo que de éstas el 11,5 % sufrían de hostigamiento moral, y un 8 % de acoso sexual, presentándose en mayor proporción en mujeres, a quienes también les genera mayores consecuencias. (García, Hacourt y Bara, 2005; citado por Acevedo, 2012)

A causa de los resultados obtenidos con la encuesta, así como el reconocimiento de tener que controlar esta situación, se promulga la Ley del 11 de junio de 2002 con la que se busca una reglamentación sobre el control y la protección de los trabajadores frente a las conductas de acoso en el trabajo, siendo a su vez integrada en la Ley sobre bienestar en el trabajo del 4 de agosto de 1996, donde además se determina que es tarea del empleador identificar situaciones

que puedan generar riesgos psicosociales. ((De Broeck, Houtman, Jain, Leka, McDaid, Park, Vandenbroek, y Wynnem, 2014).

Posteriormente, en 2007 se publica la Ley sobre Prevención de la Violencia Psicológica en los Lugares de Trabajo, del 10 de enero de 2007, que se enfoca en la prevención del problema, estableciendo una figura que actúe como intermediario en la resolución de conflictos que se puedan surgir de una queja por acoso, definiendo un periodo de un año en el que se garantice la protección de la víctima. (Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales, 2007; citado por Morales, 2016)

5.1.1.4 España.

Desde la perspectiva jurídica, en España se puede encontrar la Ley del Estatuto de los Trabajadores, la cual en su artículo 4º estipula los derechos que gozan los trabajadores en sus lugares de trabajo, y que deben ser garantizados por la dirección de la empresa. Según esta norma, los trabajadores tienen derecho (Real Decreto Legislativo, 2015, art. 4)

c) a no ser discriminados para el empleo o una vez empleados, por razones de sexo, estado civil, por la edad dentro de los límites marcados por esta ley, raza, condición social, ideas religiosas o políticas, afiliación o no a un sindicato, así como por razón de lengua, dentro del Estado español.

Tampoco podrán ser discriminados por razón de disminuciones físicas, psíquicas y sensoriales, siempre que se hallasen en condiciones de aptitud para desempeñar el trabajo o empleo que se trate;

d) a su integridad física y a una adecuada política de seguridad e higiene;

e) al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente a ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual.

Del mismo modo, en el artículo 19 postula las obligaciones que tiene el empleador y el trabajador, debiendo el primero definir e implementar de medidas de seguridad e higiene en el lugar de trabajo, y el segundo, acatarlas. Entre estas obligaciones se menciona que el trabajador tendrá derecho a una protección eficaz en materia de seguridad e higiene en el trabajo y que, a su vez, el empleador deberá realizar la inspección y control de las medidas adoptadas en materia de seguridad e higiene laboral, permitiendo la participación del trabajador por medio áreas o centros especializados competentes en la materia, o de sus representantes legales en el centro de trabajo en su defecto. (Real Decreto Legislativo 2, 2015)

La Ley 14/86 [Ley General de Sanidad] expresa en su artículo 10º que todos los trabajadores tienen derecho al respeto de su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de raza, de tipo social, de sexo, moral, económico. Ideológico, político o sindical. (Ley 14, 1986)

Existe también una ley denominada como Ley de Prevención de Riesgos Laborales (L.P.R.L) [Ley 31/1995], cuyo objeto es “promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.” (Ley 31, 1995, art. 2), siendo esto deber principal de la alta dirección de la organización, quien debe garantizar una práctica eficaz de la protección de la seguridad y salud por medio de la adopción de medidas necesarias, primero, desde la prevención, así como de la reparación y la sanción (Departamento de asistencia técnica para la prevención de riesgos laborales, 2009), definiendo también los deberes del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, de las

administraciones públicas competentes en materia sanitaria, y de la Comisión Nacional de Seguridad y Salud. (Ley 31, 1995)

Por otro lado, según los datos arrojados tras la aplicación el barómetro CISNEROS en la Universidad de Alcalá un número mayor a 1,5 millones de personas fueron víctimas de hostigamiento en el lugar de trabajo, lo que supone más del 12 % de los trabajadores en activo. Igualmente, se encontró que uno de cada tres trabajadores fueron víctimas de acoso con una frecuencia semanal, y aproximadamente un 77 % de los afectados expresó recibir un apoyo mínimo en la organización (Piñuel, Oñate, 2002; citado por González, 2004).

Otro estudio realizado en 2011 con la participación de 8.892 trabajadores, por medio de la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, se obtuvo que 7.917 trabajadores, el 89 %, no sufrieron de algún tipo de conductas violentas, mientras que el 11 % manifestaron haber sufrido al menos un tipo de violencia, de los que el 7,30 % manifestaron haber sido objeto de agresiones verbales, rumores o aislamiento social, el 3,80 % de amenazas de violencia física, y un 0,80 % de discriminación por su nacionalidad. Igualmente, un 0,60 % manifestaron haber sido objeto de dicriminación por la edad, y un 0,40 % manifestaron haber sufrido de insinuaciones sexuales. (Bel, 2017)

5.1.1.5 Alemania.

En 2006, tres años después de publicada la Directiva Europea 89/391/CEE, se incluye el fenómeno en el sistema legal por medio de la *Law on Implementation of the EC framework directive on occupational safety and other occupational safety directives*, [Ley de aplicación de la Directiva Marco de la CE sobre seguridad en el trabajo y otras directivas de seguridad en el trabajo], la cual se convierte en el primer referente legal respecto al tema en el país. Sin embargo, a pesar de esto no se encuentran disposiciones explícitas sobre acoso, partiendo por el hecho que

el *bullying* [acoso] no hace parte de los términos legales alemanes como base para hacer una denuncia. (Bundesarbeitsgericht, 2007; citado por Eiserman, y de Constanzo, 2011).

A pesar de esto, se pueden encontrar definiciones desde el punto de vista legal, como por ejemplo la que hace la *Bundesarbeitsgericht* [Tribunal Federal del Trabajo], que lo define como “hostilidades sistemáticas, acoso o discriminación, ya sea entre compañeros de trabajo o por un supervisor”, (citado por Fischinger, 2011).

A nivel académico, entre noviembre del 2000 y enero de 2001 con una muestra de 4396 trabajadores de todo el país con una proporción del 11,3 % de quienes respondieron afirmativamente a si habían sido víctimas de acoso durante su vida, y un 5,5 % durante ese año específicamente. De este porcentaje, la mitad de los casos ocurrió de forma descendente, es decir, del jefe al empleado. Un 38 % corresponde a casos ocurridos en los que se presentó una coalición entre superiores y compañeros de trabajo, y un 13 % que fue realizado por otros empleados. (Eiserman y de Constanzo, 2011)

Otro estudio, realizado en este caso entre 2011 y 2012 en una muestra de 4143 trabajadores determinó que, de estos, el 17,1 % eran víctimas de acoso en el trabajo, de los cuales el 7.3 % de los casos fue perpetrado por compañeros de trabajo, y un 13,3 % por parte de los superiores. (Lange, Burr, Conway, y Rose, 2018).

Cada una de estas inclusiones al sistema legal de los países europeos sobre del acoso laboral han tenido su punto de partida en las investigaciones que han sido desarrolladas en el continente, siendo la que mayor impacto ha generado la realizada en el año 1996 por la Fundación Dublín, pues fue desarrollada en todo el territorio de la Unión Europea, encontrando que un 8 % de trabajadores, una cantidad no poco significativa de 12-13 millones para la época, sufrieron acoso laboral (Ranstad, 2003; citado por De Miguel, y Prieto, 2016), una cantidad que,

vale mencionar, es mayor que la propia población suiza. Entre estos, un 4 % indicaron que sufrieron de violencia física, mientras que un 2 % de acoso sexual. (Andersson, 2001)

Con este estudio se ha podido reconocer a nivel europeo que para el año 1996 existió una mayor proporción de acoso en personal femenino que en el masculino, respectivamente con un 9 % y un 7 %, estando además más expuestos los trabajadores temporales que los fijos, con una mayor prevalencia en los empleos relacionados con la administración pública con 13 %, seguidos de los empleados de servicios y ventas con 11 %, y de los de la banca, con un 10 %, (Andersson, 2001) como se puede ver en la Figura 1.

Sobre esto, un informe emitido por Eurofound (2015), advierte que los trabajadores europeos víctimas de conductas sociales adversas (maltrato verbal, atención sexual no deseada, amenazas, trato humillante, violencia física, acoso sexual y acoso laboral) han experimentado un incremento de un 33 % entre los años 2005 y 2015. (De Miguel Barrado, y Prieto Ballester, 2016)

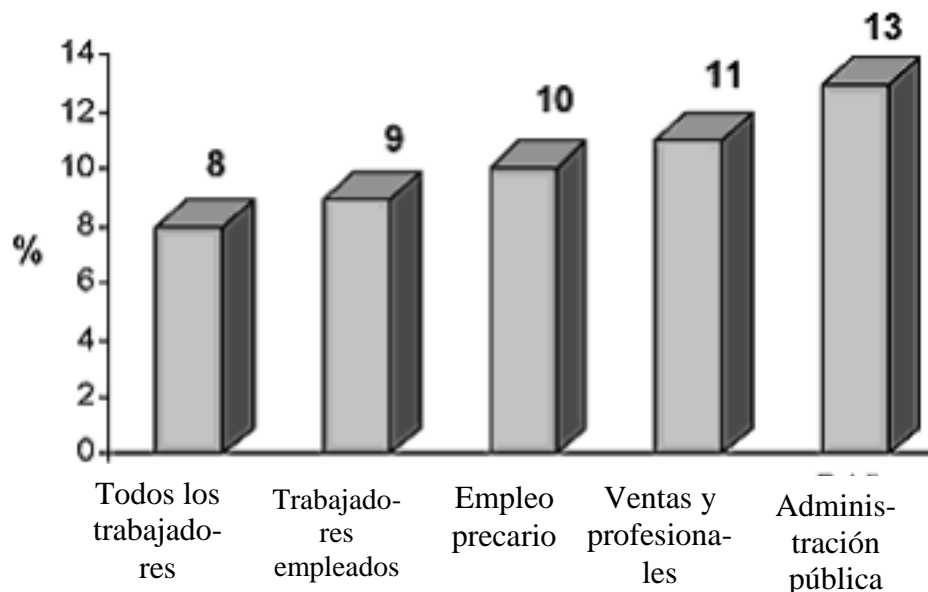


Figura 1 Rango de exposición a acoso laboral. Fuente: Adaptado de Fundación Dublín, 1996; citado por Lorho, y Hilp, 2001)

Por su parte, Andersson (2001) para la Comisión de Empleo y Asuntos Sociales del Parlamento Europeo, se ha evidenciado una diferencia respecto a lo cual se debe, según la Fundación de Dublín, “a la menor cantidad de información sobre ciertos países, a una mayor toma de conciencia en otros y a la diversidad de los sistemas jurídicos y las diferencias culturales, todo lo cual puede influir en la forma de valorar estas cuestiones.” (p. 12)

Antes de continuar, un tema importante a tener en cuenta es que, así como se presenta el acoso laboral dentro de cualquier organización, también se puede presentar una situación contraria que debe ser tomada plenamente en cuenta, en la que el acosado puede terminar convirtiéndose en acosador. Al respecto, la Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo, 2001/2339 (INI), en el Considerando F-5º, “subraya que las falsas acusaciones de acoso moral pueden transformarse en un temible instrumento de acoso moral”, (citado por Andersson, 2001, p. 24).

Por otro lado, frente al tema de prevención, dentro de los 27 países que conforman el Espacio Económico Europeo (EEE), establecido en 1994, se implementó en 2008 una campaña con la que se ha trabajado en una difusión amplia y concreta sobre el tema de riesgos psicosociales en las empresas, buscando así permitir una sensibilización frente al tema en el interior de cada Estado miembro, convirtiéndose en una de las principales estrategias de la EU-OSHA, la cual fue establecida en 1996 con el objetivo de garantizar la seguridad y salud en los lugares de trabajo, así como la productividad, ofreciendo información y propuestas prácticas para alcanzar esto.

Conocida como Semana Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, o como campaña “Trabajos saludables”, se desarrolla anualmente, ofreciendo gratuitamente información sobre el tema por medio de material variado como películas, exposiciones, apoyo por redes

sociales, así como ofreciendo capacitación a las empresas frente al manejo del tema. Entre esto se han incluido los Galardones a las Buenas Prácticas, con los cuales se busca reconocer a las organizaciones que se han empeñado en la promoción de la seguridad y la salud a su interior. (Prieto, 2014).

Ahora, un punto de vista diferente es el caso de América, donde si bien han sido desarrollados una cantidad considerable de estudios sobre el tema en los últimos 20 años, siendo publicados a su vez diversos documentos de carácter legal con los que se busca proteger a los trabajadores frente a cualquier tipo de riesgo existente en el trabajo, son todavía pocos los avances que se han hecho al respecto, en comparación, por ejemplo, con Europa.

Uno de estos estudios fue realizado por Pando, Aranda, Salazar, y Torres (2016) con el cual se buscaba medir la prevalencia de la violencia psicológica y el acoso laboral en lugares de trabajo de 11 países de Iberoamérica. En este estudio, mediante la aplicación del cuestionario IVAPT-PANDO a 3210 trabajadores, de los cuales 444 fueron de España, 139 de Costa Rica, 239 de Chile, 306 de México, 134 de Venezuela, 320 de Cuba, 309 de Ecuador, 311 de Bolivia, 328 de Perú, 321 de República Dominicana y 359 de Colombia.

Este estudio, mediante una comparación de tres niveles de violencia (“nula”, “media”, “alta”) en los 11 países, era en Perú, Bolivia y Costa Rica donde se encontraba un nivel alto de violencia psicológica con 79,8 %, 76,8 %, y 74,8 % respectivamente; y frente al acoso laboral, la prevalencia era mayor en Costa Rica (7,9 %), República Dominicana (4,7 %) y España (4,5 %), Perú (3,4 %), y Chile (3,3 %), siendo las principales estrategias de acoso el ser ignorado o excluido de reuniones o toma de decisiones, recibir ataques a la reputación, y ser castigado por errores o pequeñas fallas con mayor severidad que a los compañeros. (Pando, y otros, 2016)

5.1.1.6 Estados Unidos.

En Estados Unidos la revisión del tema tuvo un comienzo temprano, ubicando sus primeras apariciones en los aportes realizados por Gary y Ruth Namie, fundadores del *Campaign Against Workplace Bullying* [campana contra el acoso laboral] en 1997 (Yamada, Duffy, y Berry, 2018), campana que surge tras reconocer que era necesario exponer este tipo de maltrato laboral, (Yamada, 2013) que sería la primera iniciativa para introducir el concepto *workplace bullying* [acoso laboral] en el vocabulario de la población estadounidense, lo que derivó a su vez en la fundación del *Workplace Bullying Institute - WBI* [Instituto de acoso laboral], del que serían cofundadores. (Namie, y Namie, 1999; citado por Yamada, y otros, (2018).

Este instituto, junto con la firma internacional de encuestas Zogby International, en 2007 realizó un estudio sobre ocurrencia de acoso en el lugar de trabajo con 7.740 trabajadores estadounidenses, a quienes se les realizó una entrevista en línea, encontrando que un 12,6 % sufrió acoso durante la realización del estudio o en el año anterior, y un 24 % reportó que le ocurrió durante su vida laboral, no específicamente durante el estudio o en el año anterior. (Namie, 2007)

Otro de los impulsos que tuvo el abordaje del tema en EE. UU se debe al trabajo realizado por Davenport, Schwartz, y Elliot, quienes se enfocaron en la inclusión del concepto en la población trabajadora, aportando a la investigación con la publicación del libro *Mobbing: Emotional Abuse in the American Workplace* [Mobbing: abuso emocional en el lugar de trabajo] en 1999. (Yamada, y otros, 2018)

La creación del *Healthy Workplace Bill* (HWB) [Proyecto de ley de lugar de trabajo saludable] por David Yamada en 2013, representa otro de los pasos dados en el país norteamericano, cuyo fin ha sido ser una base legal, en contra del acoso laboral, que aporte a la

reforma de las leyes nacionales sobre el tema, utilizando el término *abusive work environment* [ambiente de trabajo abusivo], como estrategia para ser más congruente a nivel legal, respecto a la prevención del acoso. (Yamada et al., 2018). Este escenario existe en una organización en la medida en que un empleador o uno o más de sus empleados, actuando con la intención de causar dolor o angustia a un empleado, somete a ese empleado a una conducta abusiva que causa daño físico, daño psicológico o ambos. (Yamada, y otros, 2018)

5.1.1.7 México.

México, en 2012, introdujo el acoso laboral en el Código del Trabajo, por medio de la Ley Federal del Trabajo, del 30 de abril de 2012, denominándolo como “hostigamiento”, que es definida como el “ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas” (Torres, Niño, y Rodríguez, 2016, p. 97). Sin embargo, la definición se queda corta respecto a la delimitación de sus características, y de acuerdo con Mendizábal (2013), se hace referencia únicamente a la modalidad descendente, sin considerar el acoso por parte de otras personas, (citado por Morales, 2016).

En el país, un estudio realizado por Pando, Aranda, Aldrete, y Reynaga (2006) cuyo objetivo era reconocer la prevalencia del acoso en docentes de un centro universitario determinó que, de una muestra de 144 docentes, el 79,7 % calificó que estaban siendo acosados psicológicamente en el trabajo.

Otro estudio, realizado por Del Pino (2010) con 150 trabajadores, encontró una prevalencia alta (67,33 %) de violencia psicológica en el trabajo, mientras que en cuanto al acoso psicológico se determinó una prevalencia de 21,66 %, indicando los trabajadores que fenómeno lo sufrieron, principalmente, por parte de los superiores (81,33 %).

5.1.1.8 Argentina.

En Argentina, una de las principales normas sancionadas sobre el abordaje del acoso es la Ley 13.164 de 1999 [Ley marco de regulación del empleo público nacional], cuyo fin es la protección de los trabajadores del servicio público, y con la que, entre otras cosas, se definen derechos de los trabajadores, como la estabilidad, la retribución justa, la igualdad de oportunidades, capacitación, libre afiliación sindical, licencias e indemnizaciones, asistencia social para el trabajador y su familia, jubilación o retiro, renuncia, higiene y seguridad y salud en el trabajo.

Del mismo modo, han sido promulgadas leyes por provincias. Por ejemplo, la Ley 13.168 (2003), o Ley de violencia laboral en el Estado Provincial, con la que se prohíbe la ejecución de cualquiera de las conductas que define como violencia laboral dentro de todo el territorio de la Provincia de Buenos Aires; estas conductas son, obligar a otro a realizar tareas denigrantes, asignar actividades innecesarias con la intención de humillar, juzgar ofensivamente el desempeño de alguien más, bloquear cualquier tipo de interacción social de alguien con los demás, realizar amenazas reiteradas (p. ej. sobre despido), o privar a un trabajador de información necesaria para desarrollar una tarea.

La Ley 1.225 de 2003, establecida para la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, es otra de las normas que enmarcan el tema, la cual define el tema en su artículo 5 como:

La acción persistente y reiterada de incomodar con palabras, gestos, bromas, o insultos en razón de su género, orientación sexual, ideología, edad, nacionalidad u origen étnico, color, religión, estado civil, capacidades diferentes, conformación física, preferencias artísticas, culturales, deportivas, situación familiar, social, económica, o cualquier

circunstancia que implique distinción, exclusión, restricción o menoscabo. (Ley 1.225, 2003)

Esta Ley representa un punto de referencia para el país en búsqueda de la prevención, sanción y erradicación de cualquier acto de violencia en el trabajo, así como el maltrato psíquico y social. Sin embargo, se aborda esto desde el punto de vista en que es solo un comportamiento llevado a cabo por un superior jerárquico, no considerando las otras modalidades existentes.

5.1.1.9 Colombia.

En el caso colombiano, la revisión de documentos ha permitido reconocer que el trabajo directo sobre el tema es particularmente reciente, no superando los 30 años, e iniciando, por decirlo así, con un estudio desarrollado por el MPS en el periodo comprendido entre el año 1999 y el 2000 con el que se identificó la principal causa de muerte de población trabajadora, siendo esta la violencia laboral, representando en ese momento un 68,7 % de la población estudiada; un número de 1426 muertes.

Este estudio se convierte en una referencia importante del abordaje del tema en el país, siendo desarrollados posteriormente otros estudios por el MPS, siendo desarrollado uno en 2006 que llevaría a la publicación de una lista sobre el número de querellas o denuncias registradas en 19 de los 32 departamentos de Colombia, y contabilizando individualmente a la ciudad de Barrancabermeja, registrando un total de 369 querellas, de las cuales 222 corresponden al departamento de Cundinamarca, aunque se debe hacer la salvedad de que esto hay que atribuirlo principalmente a Bogotá, representando Cundinamarca el 60,16 % del total, seguido de forma distante por el Valle del Cauca con 40 denuncias registradas, Antioquia con 25, y Atlántico y Meta con 10 cada uno. (Cárdenas, 2008).

De estas 369 denuncias, fueron establecidas medidas preventivas para 90; únicamente 65, el 17,61 % de los casos, un número ínfimo, lograron llegar a una conciliación, en oposición a los 77 casos en los que no hubo conciliación, y en 90 casos se determinó falta de interés jurídico. (Cárdenas, 2008).

En 2004, otro estudio llevado a cabo por este Ministerio obtuvo que para ese año la prevalencia del acoso laboral en Colombia fue de 19,8 %, señalando que los sectores más vulnerables fueron los de transporte y telecomunicaciones con un 25,1 % de prevalencia. A estos le siguen los sectores de educación y salud (19,7 %), y finalmente el sector financiero (14,6 %). (Parra, y Acosta, 2010) Así mismo, con este estudio se encontró que un 12,8 % de los trabajadores fue víctima de agresiones verbales, de los cuales el 40 % fueron infligidas por el jefe, y el 22 % por compañeros de trabajo. (Cardona, y Ballesteros, 2005)

Barreto (2015), por su parte, desarrolló un estudio con grupos focales de trabajadores de la ciudad de Bucaramanga, tuvo como objetivo identificar la relación entre la presencia de acoso y la desvinculación psicológica hacia la organización utilizando la escala CISNEROS, encontrando que este fenómeno “puede ser uno de los motivos para que los trabajadores empiecen a desvincularse de las organizaciones”. (García, Gómez, Riveros, 2016, p. 32)

Pando, y otros (2016) determinó que, de la población colombiana estudiada en ese momento, existía un 45,4 % de violencia psicológica en un nivel alto, y en cuanto al acoso psicológico, se presentaba una prevalencia de 2,8 % en un nivel alto, y 5,0 % en nivel medio.

Arango, y Metaute (2019) en un estudio por medio de la aplicación del instrumento IVAPT-PANDO a 150 trabajadores del sector privado de la ciudad de Cali, encontraron una presencia de acoso laboral en el 54 % de la muestra, lo que la ubica en un nivel alto, de acuerdo a

la contabilización de cinco reactivos como positivos (respuesta diferente a “nunca”). Así mismo, determinaron un 2 % de intensidad de acoso alta, un 18 % en intensidad media.

Ahora, a nivel jurídico, la principal norma vigente que regula el acoso laboral es la Ley 1010 de 2006, “por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo” (Ley 1010, 2006).

Sin embargo, algunos estudios han permitido identificar vacíos o límites en su alcance a nivel nacional. Por ejemplo, en el año 2010 una encuesta aplicada a doce jueces en Cali determinó que “ninguno tiene una experiencia que contar porque no les ha llegado ningún caso en relación con la Ley 1010 de 2006 y los pocos casos que les han llegado han sido retirados antes de dar un fallo final” (El Día, 2011; citado por López, y Seco, 2015).

Del mismo modo, mediante un estudio documental de carácter cualitativo llevado a cabo por Camacho, Morales y Güiza (2014) en el que abordaron el alcance de la Ley 1010, hallaron que, a pesar de la existencia de la ley, el acceso a la justicia por parte de las víctimas es poco, siendo reducido el número de fallos sancionatorios al respecto (García, y otros, 2016).

Por otro lado, el Ministerio de Salud y la Protección Social (MSPS), implementó en el año 2012 una iniciativa nombrada como “Entorno Laboral Saludable” que se encuentra enmarcada en el programa Hacia un “Ministerio Saludable”, y que tiene por fin el fomento de espacios y estilos de vida saludable en los trabajadores. (MSPS, 2016; citado por (Subdirección de Enfermedades No Transmisibles, 2018).

Esta iniciativa toma como referencia inicial el modelo de Entornos Laborales Saludables propuesto por la OMS en el año 2010, que define estos como aquellos en donde “los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo” (Organización

Mundial de la Salud, 2010), y posteriormente se alimenta de las estrategias para la promoción de la salud definidas en el Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021, que constituye una apuesta política para lograr equidad en salud (Whitehead, 1992; citado por MSPS, 2013), y que tiene como objetivo “garantizar el goce efectivo del derecho a la salud para todos, mejorar las condiciones de vida que modifican la situación de salud y disminuyen la carga de enfermedad existente manteniendo cero tolerancia frente a la mortalidad, la morbilidad y la discapacidad evitables.” (MSPS, 2013, p. 12)

Así mismo, el Sistema General de Riesgos Laborales (SGRL), que es un conjunto de entidades, define que las acciones preventivas representan la estrategia inicial para la “generación de hábitos, actitudes, comportamientos seguros y saludables en la ejecución de todas las ocupaciones, para favorecer la calidad de vida de las personas, la productividad, el clima laboral y el bienestar social” (Subdirección de Enfermedades No Transmisibles, 2018, p. 12), estando conformado por entidades encargadas de la Dirección, Control y Vigilancia del Sistema a nivel nacional, las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL), empleadores y trabajadores (MSPS, *s. f.*).

Finalmente, de acuerdo con el Decreto 4108 de 2011, el Ministerio de Trabajo tiene la responsabilidad de formular políticas y programas en áreas de salud ocupacional y medicina laboral (Decreto 4108, 2011), lo que lleva a la formulación del Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2013 – 2021, que está estructurado en cuatro líneas temáticas, el fomento de la SST en conjunto con políticas públicas, el fortalecimiento institucional de la SST, el fortalecimiento de la promoción de SST y la prevención de los RL, y la optimización y garantía del reconocimiento de prestaciones sociales al trabajador dentro del SGRL. (Ministerio de Trabajo de Colombia & Organización Iberoamericana de Seguridad Social, 2014)

5.1.2 Instrumentos desarrollados para la evaluación de la violencia en el trabajo.

Un avance significativo que se ha tenido en materia de abordaje de la violencia y el acoso en el trabajo ha sido la construcción y validación de instrumentos siendo tal vez el primero el elaborado por Leymann en 1990, llamado *Leymann Inventory of Psychological Terrorization* [Inventario de Acoso Laboral de Leymann] [LIPT], siendo adaptado en España por Rivera y Rodríguez-Abuin (2003), añadiendo 15 conductas constituyentes de acoso y cambiando el tipo de respuesta a una escala tipo Likert. (Fornés, Martínez-Abascal, y de la Banda, 2008)

La Encuesta Internacional de Victimización (ICVS) desarrollada desde 1989 incluyó por primera vez en 1996 referencias al tema de violencia en el trabajo. (Álvarez & Payares, 2011)

Las cuatro escalas elaboradas por Boada, De Diego y Vigil (2003) constituyen una ampliación de la lista de instrumentos de medición del acoso; la MOBB-90 consiste en una escala general de acoso que consta de 90 reactivos en escala Likert; MobbCF-21, mide causas del acoso, y consta de 21 reactivos; MobbCG-15, consta de 15 reactivos y evalúa consecuencias generales; MobbCS-28, consta de 28 reactivos y evalúa consecuencias de tipo somático. (Álvarez & Payares, 2011). En Colombia, Tamayo, Ramírez y Lemus (2006) realizaron un estudio piloto de las cuatro escalas con 100 personas, obteniendo un alto nivel de confiabilidad para cada una (alpha de Cronbach: .9790 en la primera escala, .8568 en la segunda, .0894 para la tercera, y .9620 para la cuarta).

El Inventario de violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO) desarrollado en México por Manuel Pando en 2006 a raíz de los resultados obtenidos tras la aplicación del LIPT-60 en Latinoamérica que, según Pando, Ezqueda, Reynaldos, y Bermúdez (2006) hizo necesaria la reconsideración de su validez en el continente. (Sepúlveda, 2008)

El barómetro CISNEROS (Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Ninguneo, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales) fue elaborado por Piñuel en el año 2000, teniendo como objetivo la medición “no sólo del *mobbing* en el entorno laboral de las organizaciones, sino también de sus consecuencias”, siendo el primer instrumento de este tipo en España. Cuenta con 45 reactivos, y una escala de calificación tipo Likert de 0 (nunca) a 6 (todos los días). (Fidalgo & Piñuel, 2004)

El *Negative Acts Questionnaire* [cuestionario de actos negativos] (NAQ) elaborado en Noruega en 1997 por Erinarsen y Raknes, constituido por 23 ítems sobre conductas negativas en el trabajo, contando con una confiabilidad de 0.92. (Millán, Diaferia, Acosta, y D'Aubeterre, 2016)

5.2 Marco teórico

5.2.1 Violencia y riesgos psicosociales en el trabajo

El ser humano, desde antes del nacimiento goza de una serie de derechos inalienables, los cuales están enfocados a permitir su desarrollo óptimo a nivel social, sanitario, económico, profesional, jurídico, y así, a garantizar su salud, entendida esta, de acuerdo con los Documentos Básicos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.” (2014, p. 1)

Estos derechos han sido definidos como artículos y recopilados cada uno en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (Naciones Unidas, 1948), con la que se ha buscado visibilizar esto a nivel mundial, previniendo que en algún momento estos puedan llegar a ser violados o desconocidos.

Concretamente, que apliquen en este caso a nivel laboral, se hallan los siguientes:

- Artículo 1. Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.
- Artículo 3. Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.
- Artículo 5. Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.
- Artículo 12. Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques.

A pesar de esto, y de las diferentes normas que con las que garantizar el bienestar de alguien, durante cada una de las etapas vitales, una persona se puede llegar a enfrentar a múltiples escenarios que en muchos casos están diseñados con la intención de causar molestia, dolor, o daño, afectando de forma crónica o aguda.

Uno de estos escenarios es el relacionado con los denominados factores de riesgo psicosocial en el trabajo, caracterizados como un conjunto que vincula aspectos negativos de carácter intralaboral (p. e.j.: liderazgo, condiciones de la tarea, carga mental, control sobre el trabajo, entre otras) y extralaboral (como sistema familiar, entorno social y económico), así como factores individuales o intrínsecos, los cuales van a influir en la vida del trabajador pudiendo afectar su bienestar.

Estos factores han sido definidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984) como “las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente y las condiciones de la organización, por una parte, y las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su

situación personal fuera del trabajo, por otra parte, y cómo las circunstancias pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajo.” (citado por Herrera, Hernández, Montaña, y Reyes, 2017, p. 18)

A su vez, el Instituto Nacional de Seguridad e Salud en el Trabajo (INSST) de España, citado por Vallellano (2018, p. 24), los define como “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica y social) del trabajador”, y siendo ocasionados, para la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA), por “las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión” (Vallellano, 2018, p. 24), razón por la cual resulta fundamental hacer un control adecuado que permita la promoción de la salud de los trabajadores, tarea que recae principalmente en la dirección de la empresa, en cualquier tipo de industria o de actividad económica.

Siguiendo la conceptualización de los factores de riesgo psicosociales como un conjunto de condiciones presentes en el sitio de trabajo, de los posibles escenarios en los que el individuo puede verse inmerso es el de la violencia en el trabajo, (hablando de violencia a secas), que implica la ejecución de un estilo de comportamiento negativo de una persona hacia otra, afectando su bienestar físico, mental y social, su salud y su desempeño en la realización de actividades y tareas propias de su cargo.

Esta problemática ha sido dividida a su vez en tres tipos principales, definidos por la *California Division Occupational Health and Safety* (Cal/OSHA) según el tipo de negocios o

personas que se encuentran implicadas, así como la relación (profesional o no) que existe, o existió, entre estas (Cal/OSHA, 1995). Hay que tener en cuenta, que la clasificación fue realizada con base en circunstancias ocurridas en California, no obstante, su uso como fuente de información válida ha sido amplio.

Estos tipos de violencia, según la Cal/OSHA (1995), son:

- **Violencia Tipo 1**

Ha sido definida basándose en el hecho de la no existencia de una relación aparente entre quien ejecuta la conducta violenta y la víctima, como robo de bancos o de centros comerciales.

Por lo general, el horario de trabajo implica terminar muy tarde por la noche, e iniciar muy temprano en la mañana. Así mismo, en muchos casos son muy pocos los empleados que atienden, o es únicamente uno, vinculado esto al horario de trabajo, que puede implicar terminar muy tarde en la noche, o iniciar pronto por la mañana, lo que facilita la ocurrencia del delito.

- **Violencia Tipo 2**

Este tipo de violencia se caracteriza porque el comportamiento violento es realizado por “quien recibe o es objeto de un servicio provisto por la víctima” (Cal/OSHA, 1995), existiendo una relación profesional (empleado-cliente), representando además en el año 1993 un 30 % de los homicidios registrados en los sitios de trabajo del Estado de California.

Entre las víctimas comunes se encuentran:

- Personal de unidades de cuidados intensivos, clínicas ambulatorias;
- Proveedores de servicios de salud mental;

- Personal tratante de consumidores de sustancias psicoactivas;
- Encargados del área de bienestar;
- Docentes y personal administrativo de instituciones educativas para en los que se encuentran estudiantes con antecedentes violentos;
- Trabajadores del sistema judicial, representantes de servicio al cliente y encargados de entrega de pedidos.
- **Violencia Tipo 3**

El nivel de violencia Tipo 3 implica una situación que se presenta, generalmente, entre individuos que tienen o han tenido algún tipo de relación o implicación laboral, fundamentalmente entre compañeros de trabajo, o entre el jefe y el empleado, la cual, según la definición de dada por la Cal/OSHA, ha presentado “dificultades”, siendo esto el principal motivo para la ocurrencia de actos violentos,

5.2.2 Acoso laboral

Con el estudio de la violencia laboral se abre un panorama de gran magnitud en el cual se pueden encontrar elementos específicos de una complejidad, e incidencia negativa, para en quien recae el papel de víctima, siendo ésta una persona o un grupo, llegando a afectar inclusive a la propia organización en la que se presenta el evento.

Con esto se hace referencia al acoso laboral, una situación que se caracteriza por la práctica de conductas de carácter violento ejercidas por una persona sobre otra, siendo el psicólogo alemán Heinz Leymann (1932-1999) quien más llevó a cabo estudios al respecto, definiendo el acoso laboral como una “comunicación hostil y carente de ética, dirigida de forma sistemática por una persona, o grupo de personas, hacia otra” (1990, p. 120), recibiendo a su vez en español el nombre de “acoso moral”, “acoso psicológico laboral”, “violencia psicológica”,

denominado en inglés como *mobbing*, pero también definido como *psychological abuse* [abuso psicológico], *psychological terror* [terror psicológico], *moral harassment* [acoso moral], *bullying* [intimidación], o *torture of employees* [tortura de empleados].

No obstante, si bien el trabajo realizado por Leymann ha sido el más difundido, conociéndose internacionalmente su definición sobre el acoso laboral, se pueden encontrar otras que, en muchos casos, llegan a variar según la legislación redactada por cada país. Al respecto, en la Tabla 4 se han recopilado algunas de las definiciones halladas sobre el acoso laboral.

Tabla 4

Definiciones recopiladas sobre acoso laboral

Autor(es), o fuente	País de origen*	Definición	Referencia
Heinz Leymann (1996)		Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.	(Ugarte, 2012, p. 224)
López García Silva y Camps del Saz, (1999).		<i>Mobbing</i> , situación en la que un sujeto se ve sometido, por uno o varios individuos de su lugar de trabajo, a una serie de experiencias incorrectas, poco o nada deseables, durante al menos una vez a la semana y más de seis meses (criterios estadísticos).	(Perez de Guzmán y Martín, 2002, p. 277)
Piñuel y Zabala, (2001).		Acoso que se produce “con el objetivo de intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la situación que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costes,	(Gíner, 2011, p. 228)

burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas.”

Iñaki Piñuel,
(2001)

Mobbing en el ámbito laboral designa el continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos.

(Perez de Guzmán, y Martín, 2002, p. 277)

Marie-France
Hirigoyen,
(2001)

Toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo.

(De Miguel y Prieto, 2016, p. 27)

Comisión
Europea,
(2001).

Forma negativa de comportamiento, entre colegas o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el cual la persona en cuestión es humillada y atacada directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla.

(OIT, 2013, p. 8)

Corte Laboral
Estatal de
 Turingia,
Alemania,
2001.

Alemania

Patrones de comportamiento continuos y coordinados en el lugar de trabajo que pretenden hostigar o discriminar a un compañero de trabajo o subordinado para lograr objetivos ilegales y que, al menos en conjunto, violan el derecho de la personalidad, la dignidad o la salud de la víctima.

(Fischinger, 2011, p. 155)

Ley del 11 de
junio de 2002,
sobre la
protección
contra la
violencia y el
acoso o el
acoso sexual
en el trabajo.

Bélgica

Conductas abusivas y reiteradas de todo género, externas o internas a la empresa o institución, que se manifiesten principalmente en comportamientos, palabras, intimidaciones, actos, gestos y escritos unilaterales, que tengan por objeto o por efecto atentar a la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un trabajador, o de otra persona a la que este capítulo le sea aplicable con ocasión de la ejecución de su trabajo, poner en peligro su empleo o crear un ambiente intimidatorio,

(Di Martino, Hoel, y Cooper, 2003, p. 5)

hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Einarsen, Hoel, Zapf, y Cooper (2003)		El acoso es un proceso gradual, durante el cual la persona, desde una posición inferior, se convierte en el objetivo de comportamientos sociales negativos de forma sistemática.	(Rodríguez-Muñoz, 2011, p. 22)
Congreso de Colombia. Ley 1010 de 2006.	Colombia	Contempla el acoso como “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado o trabajador por parte de un empleado, jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.”	(Ley 1010, 2006b, art. 2)
Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, NTP: 854, 2009.	España	Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.	(Fidalgo, Gallego, Ferrer, Nogareda, Pérez, y García, 2009, p. 3)
Namie, y Namie, 2009.	Estados Unidos	Maltrato repetido y perjudicial para la salud de una persona por parte de uno o más trabajadores que toma la forma de abuso verbal; conducta o comportamientos que son amenazantes, intimidantes o humillantes; sabotaje que impide que se realice el trabajo; o alguna combinación de los tres.	(Yamada, y otros, 2018, p. 1)
Ley 198/2009. Ley de igualdad de trato y recursos legales para la protección contra la discriminación y las enmiendas a determinadas leyes.	República Checa	Comportamiento no deseado, relacionado con motivos discriminatorios (raza, origen étnico, nacionalidad, sexo, orientación sexual, edad, deterioro de la salud, credo, religión y creencias políticas), con la intención o la consecuencia de reducir la dignidad de una persona y la creación de trabajo intimidante, hostil, degradante, humillante u ofensivo, o que pueda ser razonablemente entendida como una condición previa para una decisión de influir en el ejercicio de los derechos y obligaciones derivados de las relaciones jurídicas.	(Ugarte, 2012, p. 222)

Maureen Duffy y Len Sperry (2012)	Estados Unidos	El <i>mobbing</i> en el lugar de trabajo es el acoso no sexual de un compañero de trabajo por parte de un grupo de miembros de una organización con el propósito de eliminar a las personas objetivo de la organización o al menos una unidad particular de la organización. El <i>mobbing</i> involucra dinámicas individuales, grupales y organizacionales. Predeciblemente resulta en humillación, devaluación, desacreditación y degradación; pérdida de reputación profesional; y, a menudo, la remoción de la víctima de la organización a través de la terminación, licencia médica prolongada o renuncia. Los resultados de esta experiencia traumática generalmente prolongada son importantes pérdidas financieras, profesionales, de salud y psicosociales u otras consecuencias negativas.	(Yamada, 2013)
-----------------------------------	----------------	--	----------------

Fuente: Elaboración propia.

*Se considera si la información de la columna es enteramente relevante para contextualizar la definición o no.

Evidentemente existe una gran variedad de definiciones, algo lógico teniendo en cuenta los diferentes estudios y abordajes realizados sobre el tema en muchos países, por diferentes autores; estudios en lo que además influyen las discusiones realizadas en otros países en los que, en muchos casos, ha de existir una similitud a nivel sociodemográfico, o de las políticas internas o comunitarias (p. ej.: la Unión Europea).

Teniendo claro esto, ahora inclusive se puede formular una definición personal, generada a partir de las que se han revisado. En esta, el acoso laboral comprende conductas o comportamientos de carácter negativo/violento, mantenidos en el tiempo, que ejerce una o varias personas sobre otra(s), con el fin de causar un daño, que puede ser de tipo físico, moral, psicológico o social, causando la marginación de quien lo sufre y, en muchos casos, la muerte.

Es una amplia variedad de características las que componen el acoso, siendo tratadas todas, o al menos un gran número por diferentes autores dentro de sus análisis del tema, que si bien es uno solo, implica el reconocimiento de aspectos como la finalidad que puede tener, los

actores involucrados, así como el tipo de situaciones que se pueden presentar; o como indican De la Gándara y Álvarez (2003; citado por Carrión, 2007, p. 27), para quienes deben estar presentes los siguientes elementos para que exista el acoso:

- Acosado y acosador o acosadores.
- Conductas de acoso o ninguneo en el trabajo.
- Reiteración de las conductas de acoso.
- Percepción de dichas conductas como amenazantes o destructivas por parte de la víctima.
- Reacción defensiva desajustada, inadecuada o ineficaz.
- Repercusiones psíquicas, somáticas y sociales en la víctima.
- Consecuencias deteriorantes para el rendimiento y el porvenir laboral del acosado.

Ahora bien, se ha hablado de conductas violentas, carentes de ética, amenazantes o nocivas, que se han de estar presentes en el lugar de trabajo, pero ¿cuáles son las conductas que se pueden considerar como parte de la violencia psicológica en el trabajo? En la literatura especializada se han recopilado algunas listas al respecto, mas ha sido la publicada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la más amplia, agrupando un gran número que ha servir como base. En esta se encuentran,

Homicidio, violación, robo, ataques físicos, hablar con tono hiriente, golpear, dar patadas, morder, pinchar, escupir, arañar, pellizcar, acechar, acosar – incluido el sexual y el racial-, *bullying*, *mobbing*, amenazar, dejar a alguien en el ostracismo, enviar mensajes amenazantes, ademanes agresivos, gestos, ruidos, daños a las herramientas y utensilios del trabajo, conductas de hostilidad, gritar, blasfemar, insinuar, y utilizar el silencio de forma deliberada. (Chappell y Di Martino, 1998; citado por Meseguer (2005, p, 43)

Amenazas, injurias, golpes, y otro gran número de eventos, claro que en este caso se habla de forma general o global. Ya de modo más específico o estructurado se puede tomar la clasificación realizada por Valledano (2018, p. 30), quien hace una división en dos categorías principales, y ubicando en ellas elementos como ridiculización, aislamiento, manipulación, menosprecio hacia otra persona.

- Referido al desempeño laboral.
 - Ridiculizar o mofarse del desempeño laboral.
 - Cuestionar o desautorizar las decisiones de la víctima.
 - Asignar tareas degradantes o sin valor.
 - Asignar una carga de trabajo desmedida de manera malintencionada.
 - Aislar a la víctima, apartarla de sus compañeros.
- Referido a la conducta laboral.
 - Ignorar o no dirigir la palabra a la víctima.
 - Impedir que la víctima se exprese.
 - Amenazarla de manera verbal o por escrito.
 - Gritar o insultar a la víctima.
 - Manipular la reputación personal o profesional a través del rumor, denigración o ridiculización.
 - Menospreciar a la víctima.
 - Comprometer la salud de la víctima.

Otra clasificación que se puede reconocer es la que ha sido indicada dentro de la Ley 1010 de 2016 del Congreso de la República de Colombia, en la cual, en su Artículo 2, se enlistan seis (6) tipos de acoso. Estos tipos son:

1. Maltrato Laboral: implica cualquier acto de violencia física o moral hacia una persona, atentando contra su libertad, física o sexual, o sus bienes, o cualquier comportamiento que afecte la autoestima y dignidad de un empleado o trabajar.
2. Persecución Laboral: es un comportamiento reiterativo con el que se busca inducir la renuncia de un empleado o trabajador, “mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.”
(Ley 1010, 2006, p. 1)
3. Discriminación Laboral: corresponde a un trato diferenciado de carácter negativo que se da a un trabajador debido a su condición y/o creencias.
4. Entorpecimiento Laboral: represento por una o varias conductas con las que se busca entorpecer el trabajo o acción realizada por un trabajador, haciendo que esta sea más difícil o demorada. Entre estas se pueden encontrar “la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.”
(Ley 1010, 2006, p. 2)
5. Inequidad Laboral: hace referencia a la asignación de labores menospreciando al trabajador, afectando también su integridad moral o profesional.
6. Desprotección Laboral: relacionado con conductas que puedan poner en riesgo la seguridad del trabajador.

5.2.2.1 Modalidades.

Estos tipos de acoso, o conductas violentas, pueden ser elicitadas por cualquier persona dentro de la organización, no importando realmente su cargo o posición, pero sí determina la modalidad de acoso que existe.

- **Descendente.** Esta modalidad se presenta cuando la conducta de acoso es ejecutada por una persona que desempeña un rol de autoridad sobre la víctima, siendo conocida también como *bossing*, por provenir del jefe, en inglés, *boss*. Corresponde a la modalidad que es mayormente denunciada, teniendo como fin, entre otras cosas, buscar la salida voluntaria del trabajador, por medio de falsas acusaciones, desprecio o insultos (Fernández, y Nava, 2010), asignación de tareas rutinarias o de proyectos inalcanzables, o infravalorar el esfuerzo realizado. (Fidalgo y Piñuel, 2004; citado por García, Gómez, y Riveros, 2016)
- **Ascendente.** Ocurre cuando una persona que se encuentra en una posición jerárquica dentro de la organización es víctima de un comportamiento impetuoso por parte de uno o varios de sus subordinados. “Puede darse a personas que vienen del exterior o a personas que pasan a ocupar puestos de responsabilidad formando parte de la organización con anterioridad siendo por tanto realizado por los que eran sus anteriores compañeros”. (Riquelme, 2006; citado por Barrado, y Prieto, 2016)
- **Horizontal.** Ocurre cuando un trabajador, o grupo de éstos, ejecutan conductas de acoso a otro de jerarquía similar. En este caso, las causas pueden ser que, el acosado sea envidiado, (Barrado, y Prieto, 2016), o porque no se ha logrado integrar al grupo de compañeros, siendo discriminado por esa razón. (Padial y De la Iglesia, 2002; citado por Barrado, y Prieto, 2016). En muchos casos, también se puede observar cómo uno de los compañeros manipula a los demás para generar el acoso. (Días, 2013; citado por Martínez, 2018)
- **Mixto.** El acoso suele ser perpetrado por compañeros de trabajo, bajo la complacencia y/o apoyo de algún superior.

5.2.2.2 Fases del acoso.

Respecto al proceso que tiene el acoso, se menciona que ha de ocurrir por pasos o etapas, pudiendo partir por calumnias, engaños, insultos o algún otro tipo de injusticia, aumentando el grado de afectación a medida que avanza y consiguiendo la salida del trabajador de la organización.

Sin embargo, se indica también que definir etapas puede no ser tan sencillo, pues el comienzo y evolución del acoso va a depender de las particularidades de cada caso, en el que influyen características del acosador, de la víctima o del medio. (Fernández, y Nava, 2010) A pesar de esto, Heinz Leymann, propone una serie de cuatro etapas en las que dividir la situación:

1. Conflicto inicial: Representa la situación o evento que origina el acoso, constituyendo “la excusa del acosador para iniciar los actos hostiles”. (Diazgranados, 2014, p. 21)
2. Estigmatización: En esta etapa los actos hostiles o violentos se presentan con mayor frecuencia, llevando a que se cree en la víctima duda sobre sí mismo, generando a su vez interferencia en diferentes esferas de su vida. (Diazgranados, 2014)
3. Intervención: Según Leymann, esta etapa representa formalmente la figura del acoso laboral, entendiendo esto como que existen casos reales, implicando así que las autoridades deban involucrarse en la búsqueda de una solución. Sin embargo, como menciona el autor, uno de los principales inconvenientes que se encuentran para esto es el no tener definida una normativa aplicable con la cual precisar qué constituye el caso de violencia. (Leymann, 1990)
4. Marginación o expulsión: Finalmente, con esta etapa se expresa la magnitud de las consecuencias que las conductas de acoso causarían en una persona, generándose una

marginación en el interior del sitio de trabajo, la salida de este, además de otros efectos asociados.

Parés (2004; citado por Fernández & Nava, 2010) define otra serie de siete fases en las que se enmarca el acoso labora.

1. Seducción. Se trata de una fase de acercamiento, en la que el acosador se muestra como alguien encantador mientras intenta describir las debilidades de la víctima, sin manifestar alguna señal de violencia.
2. Conflicto. Se presenta con discusiones sobre algún tema, agudizándose con el tiempo y convirtiéndose en acoso.
3. Acoso propiamente dicho. Parte con ataques sutiles o difíciles de detectar; el acosador busca apoyo de otras personas del sitio de trabajo, pudiendo llegar a tomar represalias con aquellos que no lo ayuden.
4. Entorno. Es de gran importancia pues juega el rol de favorecer la solución de la situación, o por el contrario, de mantenerla.
5. Intervención de la empresa. El acosador comienza a realizar ataques más directos, consiguiendo apoyo de otros trabajadores o de la misma organización, con el propósito de que el acosado abandone mecanismos de lucha o defensa, y haciendo ver que la víctima representa una molestia o amenaza para la organización.
6. Exclusión. En esta fase se evidencian las consecuencias del problema, sufriendo el trabajador un aislamiento hacia su lugar de trabajo debido a su despido, renuncia, invalidez o jubilación, o por la pérdida de su propia vida.
7. Recuperación. Se trata de la ayuda o apoyo que pueda recibir el acosado por parte de los superiores, colegas, o inclusive, de personas externas a la organización, y que se

presenta debido a la difusión o denuncia del problema. Sin embargo, Parés también señala que, si bien esta es la última fase, no siempre se presenta.

En todo caso, se trata de una situación en la que además el acosado puede percibir diferentes tipos de reacción por parte de los demás trabajadores, reacciones que pueden ir desde la indiferencia, (Wolmerath, 2013; citado por Instituto Japonés de Política Laboral y Capacitación, 2013) a la traición y abandono absolutos, o a un apoyo que pueda aliviar la tensión psicológica experimentada de forma temporal, (Strandmark y Hallberg 2007; citado por Instituto Japonés de Política Laboral y Capacitación, 2013), pero que si no es intervenido adecuadamente va a ocasionar grandes consecuencias.

5.2.2.3 Actores implicados.

Sobre el perfil que puede llegar a tener una persona que ha sido o puede llegar a ser víctima de acoso han sido diferentes los autores que han realizado un aporte, encontrando también que las opiniones llegan a ser variadas sobre qué determina que una persona sea víctima o victimario, como el ambiente de trabajo o los factores de personalidad. Por ejemplo, Hirigoyen (1998) expresa que cualquier persona puede ser víctima de acoso, no dependiendo esto de la presencia de algún elemento especial, sino por el hecho de estar presente.

Por otro lado, González (2001), basado en estudios de Leymann (1996), Schuster (1996) y Adams (1998), en los que establecieron algunas características sobre quienes podían llegar a ser víctimas, como el hecho de ser diferentes, o que su presencia cause un cuestionamiento sobre aspectos del grupo, hace a su vez una clasificación en tres grupos:

- Envidiables. Son aquellos considerados como brillantes y atractivos, o como personas peligrosas para el grupo, principalmente para sus líderes.

- Vulnerables. Se trata de personas que “presentan alguna peculiaridad o defecto (...) que dan la impresión de ser inofensivos e indefensos”. (González, 2001, p. 4)
- Amenazantes. Son aquellos individuos caracterizados por ser eficaces, dinámicos o creativos, que buscan redirigir la cultura de la organización.

Respecto al perfil del acosador, una de las clasificaciones es la propuesta por Hirigoyen (2001), para quien, a diferencia de lo que constituye un supuesto perfil de víctima, establece que el acosador o hostigador “se caracteriza por tener la voluntad de dañar o herir a quien considera una amenaza o rival para su poder dentro de la organización de trabajo”, (citado por Fernández, y Nava, 2010, p. 67). Igualmente, lo califica como un “perverso narcisista”, ya que se trata de alguien cuyas relaciones interpersonales están basadas en la desconfianza; en una especie de juego de fuerza y manipulación, haciendo una proyección de su violencia interna hacia la víctima. (Fernández, y Nava, 2010)

Del mismo modo, la autora (1998), afirma que en quien hace de acosador se pueden reconocer algunas características de una personalidad paranoica, aunque no lo sean. Entre estas características se encuentran:

- Tendencia a emitir juicios erróneos, interpretando eventos neutros como si fueran perjudiciales.
- Presentan gran rigidez psicológica, intolerancia, obstinación, racionalidad fría, así como dificultad para mostrar emociones positivas, y desprecio por los demás.
- Suelen presentarse como orgullosos y superiores.
- Expresan desconfianza, sensación de ser víctimas de otros, y celos.

Bueno (2012) plantea otro punto de vista al respecto, indicando factor que puede desencadenar que una persona se convierta en acosadora, siendo este la existencia de

antecedentes de haber vivido una situación adversa en su vida, como acoso, haya sido en el trabajo o en la infancia, siendo así motivados por un *desire of vengeance* [deseo de venganza] por la situación vivida y el mal manejo emocional que acompañó a esto.

Por otro lado, Leymann (1994) también incluye un término de gran relevancia dentro de los roles del acoso, que es el de *Möglichmacher*, o facilitador, que es la persona que ve lo que está ocurriendo, o que es consciente de ello, y que si bien puede intervenir para dar fin a esto, deja que ocurra sin hacer nada al respecto y, según el autor, contribuyendo a que la conducta se mantenga, generando la marginación de la víctima, (citado por el Instituto Japonés de Política Laboral y Capacitación, 2013).

Según Wolmerath (2013) en muchos casos el facilitador es alguien que mantiene una relación directa con la víctima, siendo posiblemente compañeros, miembros del comité de trabajadores, directores, o supervisores, representando un caso particular aquellos con empleados con cargos superiores que, si bien no cometen algún acto de violencia en sí mismo, llegan a ser acusados de tener un liderazgo en el abordaje inadecuado, teniendo parte de la culpa de que esto ocurra, (citado por el Instituto Japonés de Política Laboral y Capacitación, 2013)

A pesar de esto, el observador puede verse afectado indirectamente por la situación, a causa de posibles complicaciones con las propias víctimas, o el victimario, o por los cambios en el ambiente laboral, (Hoel, Sparks, y Cooper, 2001), experimentando miedo o ansiedad.

5.2.3 Causas y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo.

5.2.3.1 Causas del acoso.

Sobre qué puede causar el acoso en una organización son múltiples los planteamientos que se han realizado, por ejemplo, Leymann (1996) sugiere que existen cuatro factores determinantes que aportan a la aparición del fenómeno, como son las deficiencias en el diseño

del puesto de trabajo, deficiencias en el liderazgo, interés y apoyo por parte de los superiores, la posición social de la posible víctima, o una baja moral en el área o departamento, (Salinas, 2008). Hirigoyen (1999), también menciona que los desencadenantes del problema son la desorganización organizacional, donde existe una mala estructuración de puestos de trabajo y roles, así como una falta de motivación, (Salinas, 2008).

Einarsen (2000), por su parte identifica tres elementos que permitirían comprender el fenómeno: 1) basados en las características de personalidad de la víctima y victimario; 2) explicaciones basadas en características de las relaciones interpersonales; 3) basados en características del ambiente laboral y social. Respecto a esto último, Freitas, Helonai, y Barreto (2008) señalan que la organización representa un factor elicitor del acoso laboral, debido a que es el lugar donde ocurre, sea ya por omisión o desinterés, o por la existencia de condiciones que favorezcan su presentación, (citado por Battistelli, Amazarray, y Koller, 2011) como la existencia de un ambiente de trabajo estresante y su repercusión negativa sobre el individuo, o una repetida violación de normas y procedimientos, estando implicados principalmente aquellos. (Berkowitz, 1989; Foz, & Spector, 1999; McHarty, 1996; Sheehan, 1998; Felson, 1992; Tedeschi & Felson, 1994; citado por (Qureshi, Rasli, y Zaman, 2014)

López, Seco y Ramírez (2011) plantean que, como causas del acoso laboral, se tiene el exceso de cargas laborales, las cuales pueden generar inestabilidad emocional que puede conllevar a consecuencias como el estrés, la depresión y la ansiedad, y Estürk y Cemaloğlu (2013) y González (2012) aluden también como factor precipitante a un liderazgo organizacional mal manejado, sugiriendo también la posición social de la víctima, y aspectos morales que sean tanto de la empresa como de los trabajadores, características de los grupos de trabajo y diferencias individuales de cada trabajador, (citado por García, y otros, 2016)

Por su parte, otros manifiestan que el origen del *mobbing* se puede encontrar únicamente en la psique del hostigador, considerando que se trata de una patología de origen psíquico, en la que la razón del comportamiento es la satisfacción adquirida al causar sufrimiento a otros. No obstante, Lahoz (2005) señala al respecto que esto se trata de una “visión sesgada” hacia las víctimas, considerando que esta problemática está originada por diferentes factores, siendo uno de gran relevancia la ausencia de empatía del acosador a la víctima. (Salinas, 2008).

Moratalla (2005), mediante un estudio con personas que habían sido víctimas de acoso laboral encontró que, según estas, las causas más comunes del acoso son la envidia (63 %), un rol y/o carácter débil por parte de los superiores (42 %), la competitividad entre trabajadores por la promoción (38 %), el miedo a perder el trabajo (23 %), y la edad (22 %). (Salinas, 2008). Battistelli, y otros, (2011) tras un estudio señala que muchas de las víctimas de acoso se caracterizan por pertenecer a “a segmentos sociales como mujeres, negros, homosexuales y personas con alguna necesidad especial.” (p. 40)

5.2.3.1.1 *Sociedad del conocimiento.* Ha sido asociada como desencadenante del acoso laboral en la medida en que la búsqueda del mantenimiento de productividad y competitividad por parte de las empresas llevan a la necesidad de que los trabajadores se mantengan en constante actualización y adquisición de competencias requeridas para el desarrollo de sus actividades, pasando el conocimiento de ser un apoyo para la realización de tareas a ser una fuente de productividad. (Cervantes, 2014)

En donde el ser humano se forma en función de las necesidades del capital y se diseñan complejos sistemas de educación que permiten el manejo eficiente de datos, que administran, que planean programas con contenido pragmático, con redes informáticas que llevan y traen información. (Castells, 1999; citado por Cervantes, 2014)

Visto de cierto modo resulta benéfico tanto para las organizaciones como para los propios trabajadores, pues se permite que estén en constante aprendizaje de temas que les pueden/son útiles, pero que por otro lado genera una coyuntura interna, pues de a poco se va realizando una exclusión de aquellos que no están capacitados o cuyo ritmo de trabajo se torna lento, como aquellos trabajadores de 30 años en adelante, suponiendo esto la necesidad de conseguir nuevo personal, que venga “integrado” con las competencias adecuadas, por ejemplo, el manejo de las tecnologías de la información (TICs). (Cervantes, 2014)

5.2.3.2 Consecuencias del acoso.

Es trascendental remarcar que la finalidad de este fenómeno consiste en intimidar, amedrantar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, y finalmente conseguir que la víctima acabe, en muchos casos, abandonando su puesto de trabajo debido a las conductas que el acosador ejerce de manera reiterada sobre ella (Piñuel, 2004; Hernández, 2002; Soler, y otros, 2009; citado por De Miguel Barrado y Prieto Ballester, 2016). Sin embargo, son múltiples las afectaciones que se pueden presentar, mencionando desde el plano psicofísico estados de ansiedad en los que se reconocen sentimientos de amenaza, fracaso, impotencia, apatía, miedo continuo; estrés o depresión; disminución de la capacidad atencional o pérdida de memoria; comportamientos sustitutorios como adicciones, o conductas de evitación; trastornos psicosomáticos, o de la conducta social como susceptibilidad, hipersensibilidad, aislamiento; quiebra económica y pérdidas económicas y personales. (Cardona, y Ballesteros, 2005); (Departamento de asistencia técnica para la PRL, 2009); López, Seco y Ramírez, 2011); (Piñuel, 2001; citado por Arango & Metaute, 2019)

En el Decreto 1477 de 2014, de la Presidencia de Colombia, se encuentra una tabla en la que se recopilan algunas de las posibles enfermedades que pueden surgir como consecuencia de

estar expuesto a conductas de acoso laboral, encontrando entre estas, depresión, trastornos psicóticos, infarto o ictus, o problemas gástricos como úlceras.

Tabla 5

Enfermedades asociadas a factores de riesgo psicosocial

Agentes etiológicos/Factores de riesgo ocupacional	Ocupaciones/Industrias	Enfermedades
Gestión organizacional: (Deficiencias en la administración del recurso humano, Que incluyen el estilo de mando, las modalidades de pago y de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de evaluación del desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas, entre otros).	Puede presentarse en cualquier trabajador y puesto de trabajo, cualquier actividad laboral en la que exista exposición a los agentes causales y se demuestre la relación con el perjuicio a la salud. Actividades de mantenimiento del orden público y de seguridad (Policías), Bomberos, Editores de medios visuales de comunicación, Vigilancia Privada, Vigilancia de Centros Penitenciarios, Atención al Usuario.	<ul style="list-style-type: none"> – Trastornos psicóticos agudos y transitorios (F23) – Depresión. (F32) – Episodios depresivos (F32.8). – Trastorno de pánico (F41.0) – Trastorno de ansiedad generalizada (F41.1) – Trastorno mixto ansioso-depresivo (F41.2) – Reacciones a estrés grave (F43). – Trastornos de adaptación (F43). – Trastornos adaptativos con humor ansioso, con humor depresivo, con humor mixto, con alteraciones del
Condiciones de la tarea: (Demandas de carga mental (velocidad, Complejidad, atención, minuciosidad, variedad y apremio de tiempo); el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo (por bienes, por la seguridad de otros, por información confidencial, por vida y salud de otros, por dirección y por resultados); las demandas		

emocionales (por atención de clientes); especificación de los sistemas de control y definición de roles.

Carga física: (Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico

Condiciones del medioambiente de trabajo: (Deficiencia en: aspectos físicos (temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración); químicos; biológicos; de diseño del puesto y de saneamiento, como agravantes o coadyuvantes de factores psicosociales.

Interfase persona- tarea: Evaluar la pertinencia del conocimiento y habilidades que tiene la persona en relación con las demandas de la tarea, los niveles de iniciativa y autonomía que le son permitidos y el reconocimiento, así como la identificación de la persona con la tarea y con la organización.

Jornada de trabajo: (Horarios y jornadas laborales extenuantes)
Deficiencia sobre la organización y duración de la jornada laboral; existencia o ausencia de pausas durante la jornada, diferentes al tiempo para las comidas; trabajo nocturno, trabajo por turnos; tipo y frecuencia de rotación de los turnos; número y frecuencia de las horas extras mensuales y duración y frecuencia de los descansos semanales.

Personal de enfermería profesionales de medicina y técnicos afines, conductores de transporte de distancias largas, obreros de empresas de trabajo continuo, personal que labora en establecimientos que prestan servicios durante las 24 horas etc., controladores de tráfico aéreo, vigilantes, trabajadores en misión que laboran en zonas geográficas diferentes a sus domicilios. Cualquier actividad laboral en la que exista exposición a los agentes causales y se demuestre la relación con el daño a

comportamiento o mixto con alteraciones de las emociones y del comportamiento (F43.2).

- Hipertensión arterial secundaria. (I15.9).
- Angina de pecho (I20)
- Cardiopatía isquémica (I25).
- Infarto agudo de miocardio (I21).
- Enfermedades cerebrovasculares (I60–I69).
- Encefalopatía hipertensiva (I67.4).
- Ataque isquémico cerebral transitorio sin especificar (G45.9).
- Úlcera gástrica (K25)
- Úlcera duodenal (K26)
- Úlcera péptica, de sitio no especificado (K27).
- Úlcera gastroyeyunal (K28)
- Gastritis crónica; no especificada (K29.5–K29.6)
- Dispepsia (K30)
- Síndrome del colon irritable con diarrea (K58.0)
- Síndrome del colon irritable sin diarrea (K58.9)
- Trastornos del sueño debidos a factores no orgánicos (F51.2)
- Estrés postraumático

Fuente: Adaptado del (Decreto 1477, 2014, pp. 26-27)

Otro efecto posible es el de la alteración de los ciclos del sueño, tema abordado por Pando, Aranda, Torres, y Salazar (2010) con la participación de 139 trabajadores de Costa Rica, encontrando que de la población que ha sido víctima de acoso, (7,9 %), existe una prevalencia del 62,9 % en alteraciones de los ciclos circadianos como consecuencia, a diferencia del otro 92,1 % de la población, que ha sido víctima de violencia laboral (a nivel general en los trabajadores), en la que únicamente existe una correlación del 30,7 % de alteración. Ya respecto a los síntomas implicados, lo que se ha reconocido en el total de la población estudiada, el 33,8 % indica no sentirse lleno de vida y energía, o presentar dificultad para conciliar el sueño (29,5 %), entre otros, como se puede observar en la Tabla 6.

Tabla 6

Porcentaje de presencia de síntomas de trastorno de sueño en víctimas de acoso

Síntomas	Presente Porcentaje
1) Se despierta demasiado temprano, ya no se puede volver a dormir.	28.8
2) Al despertar, se siente cansado.	27.3
3) Se ha sentido lleno de vida y energía.	33.8
4) Ha tenido dificultad para dormir o conciliar el sueño.	29.5
5) Ha tenido dificultad para dormir de una vez toda la noche.	26.6
6) Ha pasado noches inquietas o intranquilas.	30.2

Fuente: Adaptado de (Pando, y otros, 2010 p. 269)

Desde el punto de vista social del individuo, los cambios que se pueden presentar van a tener una implicación negativa en las relaciones interpersonales pueden ser un aumento en la

susceptibilidad, baja aceptación de críticas, mayor desconfianza hacia los demás, con conductas, o bien de evitación o aislamiento, o de gran hostilidad y agresividad, así como sentimientos de ira y deseos de venganza, siendo de mayor gravedad esto si la persona no cuenta con alguien que le ofrezca apoyo y comprensión. (Martínez, Irurtia, Martínez, Torres, y Queipo, 2012)

El Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT), definido como “un trastorno de ansiedad que una persona puede desarrollar después de experimentar o ser testigo de un suceso traumático extremo durante el cual siente un miedo intenso así como una gran desesperanza y horror” (Azcaráte, 2007; citado por (Cantón, 2013), constituye otra de las posibles consecuencias, y cuyo índice de ocurrencia en víctimas de acoso superó en un tiempo a la de quienes experimentaron accidentes traumáticos (Di Martino, Hoel, y Cooper, 2003; citado por Mumel, Jan, Trevel, y Malc, 2015).

Leymann y Gustafsson (1996) identificaron síntomas del TEPT en aproximadamente el 90 % de una muestra de 64 personas (Cantón, 2013), y sugieren que el desarrollo del TEPT posee mayor gravedad si quien lo padece ha sufrido de situaciones traumáticas y violación de sus derechos durante un periodo prolongado de tiempo. (Leymann & Gustafsson, 1996). Nielsen, Matthiesen, e Einarsen (2005) determinaron en un estudio que un 84 % de víctimas de acoso presentaban TEPT. (Mumel et al., 2015)

El suicidio se identifica también como una consecuencia de gravedad que, en muchos casos, constituye un triunfo para el hostigador y representa un elemento sobre lo que García Silva y Camps del Saz advierten a causa del aumento en tasas de suicidio en España como consecuencia del *mobbing*, siendo algunos de los factores que llevan a esta decisión la desesperanza respecto a poder escapar de la situación, problemas familiares debido a la poca

comprensión de la situación que pasa el trabajador, una situación de estrés crónico y presencia de depresión. (Departamento de asistencia técnica para la PRL, 2009)

No obstante, los efectos no se presentan únicamente para la víctima, pues tanto la organización en que trabaja como la sociedad se verán afectadas por la presencia del acoso, encontrando que para el primer contexto la presencia de violencia laboral puede causar aumento en el ausentismo por enfermedad, mayor rotación de personal, así como gastos en seguros y primas, (Milczarek, 2009)

Por ejemplo, un estudio realizado por Eurofound en el 2007 mostró, por medio de la IV Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo, la relación existente entre el absentismo y la exposición a violencia laboral, determinando que una alta proporción de trabajadores tienden a tener largos periodos de absentismo de su sitio de trabajo, como se puede ver en la Figura 2.

Más específicamente aquellos que sufren de acoso o violencia psicológica, siendo este un 23 % del total, con periodos mayores a 60 días, seguidos por quienes sufren de violencia física interna y externa al lugar de trabajo con un 16 %. Sin embargo, si se toman únicamente aquellos casos en los que el ausentismo no está relacionado con problemas de salud relacionados con el trabajo, el porcentaje desciende a 7 %. (Parent-Thirion, Fernández, Hurley, y Vermeylen, 2007).

En muchos casos, el trabajador no vuelve a estar en disposición de regresar a su trabajo, por mucho tiempo de ausencia de éste que pueda pasar, llegando en algunos casos a retirarse como consecuencia del evento traumático que ha representado la violencia. (Hoel y otros, 2001).

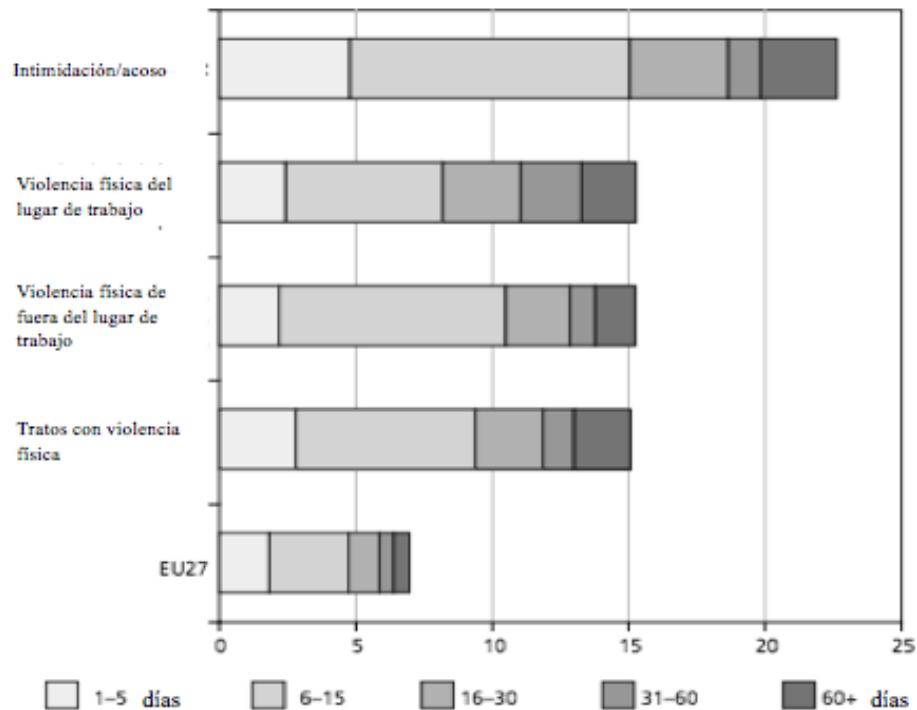


Figura 2. Proporción de absentismo en trabajadores europeos. Fuente: Adaptado de (Parent-Thirion, Fernández, Hurley, y Vermeylen, 2007, p. 40)

Otro estudio, llevado a cabo con trabajadores del área de la salud de Finlandia, estimó que quienes sufrían de acoso presentaron una mayor tasa de ausentismo laboral, de un 50 %, relacionado por razones médicas, que quienes no sufrían de acoso. (Kivimäki, Elovainio, y Vathera, 2000; citado por Hoel, y otros, 2001).

Hoel y Cooper, en el año 2000, realizaron a su vez una investigación en Gran Bretaña con 5288 personas, dividiendo a los participantes en cuatro grupos: “acosado actualmente”, “previamente acosado”, “solo fue testigo de acoso”, y “ni ha experimentado ni presenciado acoso”, (ver Tabla 7) arrojó que aquellos que eran víctimas actualmente tenían un peor grado de salud mental y física, así como el más alto índice de ausentismo por enfermedad e intención por dejar el trabajo; y menor tasa de productividad y satisfacción laboral. (Hoel & Cooper, 2000)

Tabla 7

Efectos consecuentes al acoso en población de Gran Bretaña

Escala	Acosados actualmente	Acosados previamente	Testigos de acoso	Ni testigos ni acosados	P
Ausentismo por enfermedad	2.18	2.03	1.85	1.78	<0.001
Intención de abandono	3.23	2.59	2.39	2.21	<0.001
Desempeño laboral	2.61	2.87	3.01	3.19	<0.001
Satisfacción organizacional	14.40	18.13	18.20	20.15	<0.001
Compromiso organizacional	16.62	18.76	19.12	19.63	<0.001

Fuente: Adaptado de (Hoel y Cooper, 2000, p. 26)

Un caso particular es el de los compañeros de trabajo, o demás individuos que hagan parte de la organización, debido a que si bien no son víctimas de abuso, pueden verse afectados los efectos que se generan en alguien que sí lo es, especialmente a raíz de la depresión, que puede “elicitare reacciones emocionales negativas como una gran ira, ansiedad, y depresión” (Segrin, y Dillard, 1992; citado por Sacco, Dumont, y Dow, 1993).

Algunas otras consecuencias que pueden surgir se pueden observar en la Tabla 8.

Tabla 8

Posibles consecuencias adicionales del acoso

Consecuencias para la organización	Consecuencias para su red social
Costos de jubilación adicionales	Violencia
Daño a la imagen de la compañía	Pérdida de ingresos
Disminución de la calidad del producto	Pérdida de interés por proyectos compartidos
Pérdida de personal cualificado	Gastos médicos

Reducción de productividad individual y grupal	Desinterés por actividades sociales
Reducción de satisfacción, motivación y creatividad	Pérdida de amigos
Costos de reemplazo	Agresividad e irritabilidad
Absentismo por enfermedad	Abandono de responsabilidades y compromisos familiares
Entrenamiento de nuevo personal	Trastornos médicos y/o psicológicos en miembros de la familia
Pérdida de buena voluntad pública y reputación	Separación matrimonial
Aumento en la probabilidad de ocurrencia accidentes	

Incumplimiento de requisitos legales

Fuente: Elaboración propia a partir de Milczarek, 2009; Cardona, y Ballesteros, 2005; (Departamento de asistencia técnica para la PRL, 2009)

Sobre esto, Padial y de la Iglesia (2002; citado por Carrión, 2007) desarrollan una graduación del nivel de afectación que puede sufrir una persona, estableciendo cuatro grados, cada uno de mayor gravedad que el anterior.

- Grado 1. Sin secuelas. Este grado sugiere la reincorporación al trabajo, sin síntomas o con mínimos.
- Grado 2. Incapacidad parcial. Implica la reincorporación al trabajo con la presencia de algunos síntomas que requieren de supervisión médica esporádica.
- Grado 3. Incapacidad total. Hace referencia a la imposibilidad de reincorporarse al trabajo debido al temor que puede causar el volver al lugar donde se produjo el acoso, pudiendo experimentar una agudización sintomática.

- Grado 4. Incapacidad absoluta. Implica la imposibilidad de desempeñar nuevamente algún tipo de trabajo.

5.2.4 Estrategias de prevención e intervención del acoso psicológico.

Sobre el tema de prevención e intervención del acoso, y en sí de la violencia en el trabajo, diferentes autores han propuesto estrategias y métodos en los que plantean lo que se puede hacer antes de presentarse el primer caso, o después, cuando ya pueden haberse presentado/denunciado casos, y las consecuencias pueden todavía ser “sencillas”, o representar afectaciones severas a la víctima, donde ya se trabajaría desde una visión de intervención y rehabilitación. Sin embargo, se debe considerar que esto último no es precisamente una tarea simple, por lo que se sugiere que los esfuerzos de la organización deben centrarse en la prevención.

En este sentido la Resolución 2646 (2008) del antiguo Ministerio de la Protección Social (hoy Ministerio de Salud y Protección Social), en su artículo 14 define algunas medidas preventivas y correctivas que deben ser lideradas por la alta dirección de una empresa, permitiendo la participación de los trabajadores, definiendo como medidas de prevención:

1. Formular una política dirigida a la prevención del acoso en la que se comprometa al empleador y a los trabajadores a promover un ambiente laboral sano.
2. Elaborar códigos o manuales de convivencia
3. Realizar actividades de sensibilización y concientización sobre el acoso y sus consecuencias.
4. Ejecutar actividades pedagógicas sobre resolución de conflictos, y desarrollo de habilidades sociales dirigidas a todos los niveles de la organización
5. Realizar seguimiento periódico del tema por medio de instrumentos adecuados, validados en el país.

6. Desarrollar actividades enfocadas a la promoción de relaciones sociales positivas y la fomentación del apoyo social.
7. Conformar el Comité de Convivencia Laboral, estableciendo a su vez un procedimiento interno, conciliatorio y efectivo, para la prevención de conductas de acoso.
8. Establecer un protocolo, que garantice la confidencialidad y el respeto de los trabajadores, para la formulación de quejas.

Un método de abordaje es el definido por Cassitto, Fattorini, Gilioli, Rengo, y Gonik (2004) basados en el modelo de prevención de tres niveles, primaria, secundaria y terciaria, designando la responsabilidad de adoptar las acciones pertinentes para cada nivel a los empleadores, con el apoyo de servicios de seguridad y salud de la organización, (Cassitto, y otros., 2004), esto desde la comprensión que “el empleador tiene la obligación de prevenir y erradicar la violencia laboral para resguardar los derechos fundamentales de las personas que trabajan y para protegerlas contra toda forma de maltrato, acoso, abuso y discriminación en el trabajo.” (Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social, 2016, p. 22)

- **Prevención primaria**

En este nivel, Cassioto, y otros, (2004) sugieren que el empleador debe encargarse de suministrar información e instrucción a todos los trabajadores con el fin que estos reconozcan qué es el acoso, qué lo constituye y qué puede ocasionar, evitando así que se presenten los primeros casos. Esto puede hacerse por medio de documentos de difusión como folletos, guías o códigos sobre comportamiento ético en el sitio de trabajo, indicando también las consecuencias que pueden tener aquellos que causen acoso.

También pueden/deben ser establecidas políticas organizacionales con las que combatir la violencia, y ser desarrolladas campañas pedagógicas que permitan la sensibilización sobre tema (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, 2016).

Pérez Bilbao (2001) menciona por su parte que la prevención debe partir con el compromiso del empleador con el diseño del lugar de trabajo, considerando aspectos como el ejercicio de la autoridad en su interior (citado por Aliaño, Carrascal, y Marín, 2010), propiciando una claridad, sobre las responsabilidades, tareas, actividades y metas, que debe ser compartida por los trabajadores, favoreciendo la cooperación y el trabajo en equipo (Aramburu-Zabala, 2002), destinando recursos suficientes para la gestión de la seguridad y salud, y facilitando a los trabajadores el acceso a un apoyo o asesoramiento por parte de un especialista si es necesario. (De Broeck, y otros, 2014)

Algunas otras opciones, definidas por el *BetterHealth Channel* del Gobierno de Australia se enfocan en que el empleador adopte medidas que permitan el desarrollo o fortalecimiento de habilidades de los trabajadores en el manejo y respuesta ante eventos críticos. (HealthBetter Channel, 2011) Entre estas opciones se encuentran:

- Desarrollar relaciones laborales positivas.
- Implementar herramientas para fortalecer la moral de los trabajadores.
- Mantener un contacto con profesionales en técnicas de desactivación emocional.
- Facilitar el entrenamiento en Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) en los trabajadores.
- Capacitar a los trabajadores en el manejo de posibles situaciones críticas.
- Garantizar que los trabajadores tengan el conocimiento de estos temas.

Finalmente, Aliaño, Carrascal, y Marín (2010) enlistan algunos aspectos que la organización debe considerar como indicadores de una posible presencia de acoso; elementos

como la disminución de productividad de un individuo o grupo, el aumento del absentismo, siendo desarrollados también estudios sobre clima organizacional, que aporten información sobre circunstancias adversas que se puedan estar presentando en la organización.

- **Prevención secundaria**

Cuando en la organización ya se han presentado casos de acoso, pero todavía no se han manifestado consecuencias de gravedad, deben ser tomadas medidas efectivas que impidan que esto continúe.

Según Cassioto, y otros, (2004), se puede asignar a otros trabajadores los papeles de confidente, y de mediador. El primero con el fin de servir de escucha a quien pueda estar siendo víctima, permitiendo que este reconozca lo que está ocurriendo, rompiendo la negación que pueda existir. Por otro lado, el mediador tendría la función de guiar a las partes en conflicto en la búsqueda de soluciones comunes desde un punto de vista imparcial, permitiendo el intercambio de opiniones y la expresión de emociones.

En este punto, Hasbún y Morales (2013) mencionan que la organización debe asegurar que se cuenta con protocolos adecuados para contactar o comunicar a un responsable de la seguridad y salud en su interior, así como con formatos adecuados para efectuar la denuncia, que han debido comunicados a todos los trabajadores. Igualmente, se debe asegurar que sean definidas reglas específicas sobre los procesos disciplinarios organizacionales, y garantizar que estas serán aplicadas de manera objetiva a cualquier individuo, sin que medie su posición jerárquica.

El *defusing* [desactivación) y *debriefing* [interrogación] constituyen otras técnicas que puede ser introducidas dentro de la organización, siendo posible su utilización tanto en una instancia de prevención secundaria y terciaria.

La primera constituye un apoyo inmediato tras un evento crítico, siendo conducido por un miembro del personal que debe estar debidamente entrenado en la técnica. Su objetivo básico es permitir una desactivación/estabilización del trabajador que ha sido atacado, propiciando un espacio para que este exprese sus emociones, pensamientos e inquietudes. Las estrategias de esta técnica son, animar al trabajador a hablar de lo ocurrido, el reconocimiento de lo ocurrido, la aclaración de preguntas o preocupaciones, identificación de necesidades inmediatas, ofrecimiento de consejos o información sobre rutas de apoyo y la organización de sesiones de seguimiento que pueden ser algunos días después. (HealthBetter Channel, 2011)

El *debriefing*, por otro lado, representa una técnica que puede ser trabajada como informe de gestión o como informe emocional, siendo el segundo realizado como método para que las personas afectadas contribuyan al esclarecimiento de lo sucedido en la medida en que recibe apoyo para lograr una estabilización emocional, y pueden ser desarrollados inmediatamente después del evento, o de forma longitudinal en el tiempo, permitiendo la recuperación del trabajador. (Richards, 2003)

En la ejecución de esta técnica las actividades que se han de realizar pueden ser: la exploración del desarrollo del o los eventos, lo que ha podido desencadenar esto y sus efectos, la experiencia (emoción, pensamiento) de cada persona afectada, y la orientación en métodos de gestión de reacciones emocionales de un incidente futuro. (HealthBetter Channel, 2011)

- **Prevención terciaria**

Este tipo de prevención se enfoca principalmente en una actuación cuando ya se han presentado casos y consecuencias específicas para la víctima, trabajando en la rehabilitación, buscando que estos efectos no se agraven. En este sentido, se debe realizar seguimiento de los casos ocurridos y de las medidas tomadas, verificando su efectividad.

Del mismo modo, se pueden encontrar otros recursos que el mismo trabajador que esté siendo víctima, o aquel que sea testigo, puede hacer para combatir la situación de acoso que se esté presentando. Algunas de estas opciones pueden ser, según (Cassitto, y otros, 2004; Piélagos, *s.f.*):

- Toma de conciencia. Es vital que el trabajador sea consciente de lo que está sucediendo para así tomar decisiones adecuadas sobre qué debe hacer y cómo hacerlo.
- Afrontamiento del conflicto. El afrontamiento directo de la situación, con la intención de llegar a un término “amigable” de la misma, puede ser realizado tanto por quien está siendo víctima como por quien es testigo, siendo este último quien también puede apoyar al perjudicado en la confrontación, para lo que la organización debe asegurarse en enseñar procedimientos que prevengan una confrontación violenta. (Chappel, y Di Martino, 2006; citado por Milczarek, 2009)
- Comunicación. En caso de que la confrontación con el acosador no llegue a buen término, o que el acosado prefiera no hacer esto, puede recurrir a comunicar la situación a un superior de ambos, o, en el caso colombiano, al Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), para lo cual es aconsejable tener evidencia o soporte de lo que está sucediendo.
- Solicitar el traslado a otra sede o dependencia.
- Identificar aliados en el sitio de trabajo. Es importante contar con aliados que sirvan de apoyo en la medida que se da solución al problema, pudiendo ser estos colegas, amigos o familiares. Así mismo, se recomienda consultar con un especialista como herramienta en la disminución de efectos posibles sobre la salud y/o el fortalecimiento individual.

Respecto a medidas correctivas específicamente, la Reolución 2646 (2008) también señala que en la organización se debe:

1. Implementar acciones preventivas y de control sobre los factores de riesgo psicosociales identificados en la organización.
2. Promover la participación de cada uno de los trabajadores en el proceso de definición de estrategias interventivas.
3. Facilitar que el trabajador sea trasladado a otra sede si un médico o el comité de convivencia lo recomiendan.
4. Establecer un protocolo interno, conciliatorio y confidencial, para dar corrección a las conductas de acoso.

La Ley 1010, (2006, art. 9) establece también algunas medidas de prevención y corrección del acoso:

1. Las empresas e instituciones han de contar con reglamentos de trabajo en los que se indiquen mecanismos de prevención acoso, así como el establecimiento de un procedimiento interno para la superación de cualquier situación que pueda presentarse.
2. La víctima tendrá el derecho de informar, por escrito y detalladamente, al Inspector de Trabajo, Inspectores Municipales de Policía, Personeros Municipales o Defensoría del Pueblo, la ocurrencia de una situación constituyente de acoso, anexando una prueba de esto. La autoridad que reciba la denuncia avisará al empleador para que ponga en marcha los procedimientos mencionados en el numeral 1 de este artículo, y que así se haga la programación de actividades pedagógicas o terapias grupales de mejoramiento de las relaciones intralaborales, debiendo también ser escuchada la parte denunciada.

3. Cualquier persona que se considere como víctima de alguna conducta de acoso podrá solicitar la intervención de una institución de conciliación autorizada.

Esta ley instituye también medidas sancionatorias en su artículo 10º, que serán aplicadas siempre y cuando la ocurrencia del acoso esté debidamente acreditada por el denunciante, (Ley 1010, 2006, art. 10).

1. Como falta disciplinaria gravísima en el Código Disciplinario Único, cuando su autor sea un servidor público. Este tipo de faltas se entenderán como “el incumplimiento de los deberes, el abuso de los derechos, la extralimitación de las funciones, o la incursión en prohibiciones, salvo que la conducta esté prevista como falta gravísima.” (Ley 1952, 2019, art. 67)

2. Como terminación del contrato de trabajo sin justa causa, cuando haya dado lugar a la renuncia o el abandono del trabajo por parte del trabajador regido por el Código Sustantivo del Trabajo. En tal caso procede la indemnización en los términos del artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo.

3. Con sanción de multa entre dos (2) y diez (10) salarios mínimos legales mensuales para la persona que lo realice y para el empleador que lo tolere.

4. Con la obligación de pagar a las Empresas Prestadoras de Salud y las Aseguradoras de riesgos profesionales el cincuenta por ciento (50%) del costo del tratamiento de enfermedades profesionales, alteraciones de salud y demás secuelas originadas en el acoso laboral. Esta obligación corre por cuenta del empleador que haya ocasionado el acoso laboral o lo haya tolerado, sin perjuicio a la atención oportuna y debida al trabajador afectado antes de que la autoridad competente dictamine si su enfermedad ha sido como consecuencia del acoso laboral, y sin perjuicio de las demás acciones

consagradas en las normas de seguridad social para las entidades administradoras frente a los empleadores.

5. Con la presunción de justa causa de terminación del contrato de trabajo por parte del trabajador, particular y exoneración del pago de preaviso en caso de renuncia o retiro del trabajo.

6. Como justa causa de terminación o no renovación del contrato de trabajo, según la gravedad de los hechos, cuando el acoso laboral sea ejercido por un compañero de trabajo o un subalterno.

Por otro lado, en Canadá, una estrategia implementada se centra en dar solución al conflicto existente a medida que quienes causan el daño tengan la oportunidad de reparar lo que han causado, o al menos aproximarse a una reparación. Esta propuesta recibe el nombre de Programa de prácticas restaurativas en el lugar de trabajo, el cual define tanto prácticas como necesidades tanto para las víctimas (p. ej.: necesidad de información y honestidad) como para el acosador (p. ej.: estimulación para cambiar, ánimo y apoyo para integrarse en la comunidad, y necesidad de ser moderado) y la organización (p. ej.: fomento de condiciones con las que promover las comunidades saludables, o atención a las preocupaciones de los trabajadores, establecimiento de un proceso justo). (Instituto Japonés de Política Laboral y Capacitación, 2013)

Así mismo, Piélagó (*s.f.*), plantea algunas estrategias que quien sea víctima de acoso podría/debería implementar como un mecanismo que impida la agravación de los daños que han podido ser causados. Estas estrategias están divididas en tres niveles de bienestar físico, psicosocial, y psicoemocional, y compuestas por actividades y/o recomendaciones para el día a día.

- Bienestar físico.
 - Practicar actividad física de forma constante, y preferiblemente con compañía, pues esto puede impedir la rumiación cognitiva.
 - Mantener una alimentación saludable.
 - Reducir el consumo de sustancias psicoactivas.
- Bienestar psicosocial.
 - Desarrollar actividades que aporten al bienestar individual y social, como el compartir con amigos o familiares.
 - Evitar pasar periodos prolongados aislado de los demás.
- Bienestar psicoemocional.

Este nivel a su vez se divide en dos técnicas:

- Técnicas basadas en el pensamiento, enfocadas al reconocimiento y sustitución de pensamientos desadaptativos en los que se implique la auticulpa, la magnificación de errores, el intentar comprender el pensamiento del agresor, y la anticipación recurrente. “Por ejemplo, en lugar de “tiene razón, todo lo hago mal”, podemos pensar: “creo que no tiene razón, en cualquier caso, todo el mundo tiene derecho a equivocarse”. (Piélagos, *s.f.*, p. 15)
- Técnicas de desactivación física y cognitiva, cuyo fin es permitir que el cuerpo de la persona se libere de tensiones, aportando a una disminución de los niveles de cortisol, y al fortalecimiento de la “atención voluntaria”, que consiste en una focalización mental en el presente, permitiendo un mejor abordaje de problemas en la medida en que se evita la presencia de pensamientos distorsionados. Entre estas técnicas se encuentran:

- Respiración controlada.
- Relajación muscular.

Del mismo modo, se pueden encontrar algunos otros elementos o factores que aporten como defensa ante el hostigamiento laboral, o cualquier otro problema/conflicto que se pueda generar durante la vida de una persona, pues en esta, el problema (dependiendo en parte de su gravedad) será acompañado de sentimientos de culpa, pesimismo y desesperanza, que de no ser manejados oportunamente pueden desencadenar mayores problemas.

Estos factores, según Piñuel (2003; citado por Sacristán, 2017), son:

- La construcción de un pensamiento racional, no tóxico, que evite las distorsiones que produce el pesimismo.

Según Ellis (1993; citado por Sacristán, 2017), cuando una persona se encuentra inmersa en una situación adversa, es muy posible que pueda presentar unos o varios pensamientos denominados como irracionales o distorsionados, que aportan al mantenimiento de la situación, y no a la superación, por lo que es indispensable que la persona pueda construir un pensamiento objetivo, lógico que aporte a la resolución del problema. Algunos de estos pensamientos irracionales pueden ser:

- Es necesario para el ser humano, ser querido y aceptado por todo el mundo.
- Uno tiene que ser muy competente y saber resolverlo todo, si quiere considerarse necesario y útil.
- Hay gente mala y despreciable que debe recibir su merecido.
- Es horrible que las cosas no salgan como a uno le gustaría.
- La desgracia humana se debe a causas externas, y las personas no tenemos ninguna o muy pocas posibilidades de controlar nuestros disgustos y trastornos.

- Si algo es o puede ser peligroso o atemorizante, hay que preocuparse mucho al respecto y recrearse constantemente en la posibilidad de que ocurra.
- Es más fácil evitar que hacer frente a algunas dificultades o responsabilidades personales.
- Se necesita siempre de alguien más fuerte que uno en quien poder confiar.
- Un suceso pasado es un determinante importante de la conducta actual. Si algo me afectó mucho, continuará afectándome indefinidamente.
- Uno debe preocuparse continuamente por los problemas de los demás.
- La generación de una autoestima sólida, no basada en la opinión que tengan los demás de la persona afectada.

Uno de los grandes contratiempos que se presentan cuando una persona se enfrenta a un problema es la pérdida de autoestima, basándose en pensamientos o verbalizaciones como “qué pensarán los demás de mí”, “soy débil”, o “me merezco lo que me pasa”, razón por la cual es importante que la autoestima sea fortalecida, donde juega un papel importante la red de apoyo.

- El estado físico y el sueño.
- La confianza en uno mismo.

Entendida como el conocimiento propio de destrezas y fortalezas debe trabajarse como una herramienta de afrontamiento del miedo que se genera ante la incertidumbre sobre lo que está ocurriendo.

- El conocimiento y la aceptación incondicional de las propias limitaciones, debilidades y errores.
- El mantenimiento de la consideración del entorno.
- El apoyo del entorno familiar y social.

Debe existir armonía en el sistema familiar y social, aportando como factores protectores del individuo, para lo cual se debe garantizar que estos se encuentren informados sobre lo que está sucediendo.

- El reconocimiento de que no siempre las cosas salen bien, o como uno desea, mejorando la tolerancia a la frustración.
- La mejora de las habilidades sociales.
- La aceptación del dolor que genera el acoso.

Si la persona se enfoca en mantener una actitud sobre que todo va bien, ocultando o negando sus sentimientos y pensamientos, no conseguirá salir de este estado, por lo que es importante que se produzca una aceptación de lo que ocurre y lo que se siente, como bases para lograr la recuperación

- La afectividad social del entorno.
- La conexión con los propios sentimientos y su verbalización.
- El apoyo de compañeros de los compañeros de trabajo.

Finalmente, Sacristán (2017) enlista también una serie de fases, en las cuales estará enmarcada la superación del acoso, y así mismo, la rehabilitación del hostigado.

1. Identificación del problema.

Consiste en el reconocimiento de lo que está sucediendo, superando el estado de negación en el que se pueda encontrar la víctima, haciéndole consciente del daño que le está generando esto. En esta fase es fundamental que se cuente con apoyo psicológico de un profesional, quien tendrá la tarea de orientar objetivamente a la víctima sobre lo que ha sucedido, siendo necesario trabajar también con redes de apoyo, dándoles un papel activo en la superación y rehabilitación.

2. Denominación del problema

Esta etapa se encuentra vinculada con la anterior, pues acá el afectado tendrá que reconocer y nombrar lo que ocurrió, y cómo ocurrió, llevándolo a buscar información al respecto, algo que debe ser orientado por un profesional, quien le deberá indicar qué información es la más adecuada para ser revisada, y que no se de una sobrestimulación.

3. Desactivación emocional

Para esta fase es indispensable que el afectado comprenda lo que le ha ocurrido, disminuyendo la reacción emocional generada; la víctima debe comenzar a ser consciente del grado de afectación ocasionado, de las secuelas, con el fin de volver, paulatinamente, a tomar el control conductual y emocional de su vida.

4. Respuesta activa-extroyección

Después de lograr un control a nivel emocional se debe trabajar el sentimiento de culpa que la persona ha podido desarrollar respecto a sí misma como una justificación de las razones por las cuales fue acosada. Esta intervención a su vez debe estar enfocada al abordaje de la autoestima, el autoconcepto, o la motivación.

5. Superación del problema e integración en la perspectiva vital de la víctima.

Pasadas todas las fases previas, el individuo estará en condiciones de superar la situación y de retomar una perspectiva vital adecuada, sin que lo ocurrido pueda seguir interfiriendo en esta.

5.2.5 Planificación y ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el INPEC.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo representa,

Un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de

mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo. (MSPS, *s. f.*)

Es por esto por lo que resulta indispensable que todas las entidades y organizaciones nacionales públicas y privadas lo implementen en su interior, constituyendo así un requisito normativo que puede ocasionar sanciones al empleador en caso de no estarlo. (Decreto 1072, 2015, art. 2.2.4.6.36)

Ahora, haciendo una revisión sobre información relacionada al desarrollo del SG en el INPEC se han podido encontrar varios elementos, como la definición de una política interna y objetivos sobre el SG. De este modo, de acuerdo con la política, el Instituto,

Se compromete a gestionar los riesgos laborales a través de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en cumplimiento de la normatividad vigente, mediante acciones de mejora continua, contribuyendo en la promoción de la salud física, mental y social, así como en la prevención y control de riesgos laborales por medio de la asignación de recursos humanos, físicos, técnicos y económicos, con la finalidad de mantener y mejorar las condiciones de trabajo y seguridad en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC. (Díaz, 2017)

Del mismo modo, se encuentra estructurada una guía para la realización del SG-SST, teniendo como objetivo,

Orientar a las personas sobre el funcionamiento del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, que es el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, cuyos principios están basados en el ciclo PHVA con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo de los funcionarios, contratistas y visitantes

del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC. (Díaz, 2016)

Esta guía también proporciona, en su contenido, temas que deben ser abordados por la institución para el óptimo desarrollo del sistema. Entre estos temas está la capacitación en SST, la identificación de Peligros, evaluación y valoración de los riesgos, la evaluación inicial del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, planificación del SG, la definición de objetivos e indicadores del sistema, la gestión de peligros y riesgos, la implementación de medidas de prevención y control, el diseño y ejecución de programas de vigilancia epidemiológica en el instituto, contratación de personal, la investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales, y la mejora continua. (Díaz, 2016)

Otro documento que se ha encontrado es el plan de trabajo anual definido para el año 2020 dividido en una estructura de tres ejes temáticos: planificación del sistema, gestión y resultados, los cuales a su vez cuentan con objetivos, criterios de cumplimiento, actividades a realizar, fechas de ejecución de las actividades, así como los responsables de estas (INPEC, 2020), y con el cual se da cumplimiento a lo establecido en la política interna de seguridad y salud en el trabajo, “donde el Instituto se compromete a gestionar los riesgos laborales a través de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo”. (INPEC, 2020)

Este plan de trabajo es definido por la Subdirección de Talento Humano (SUTAH) en coordinación con el Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo (GUSST) y, de ser necesario, con el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) y la Administradora de Riesgos Laborales (ARL), siendo aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en el mes de enero de cada año, y publicado en la página web de la institución. (INPEC, 2020)

El documento a su vez aborda la importancia del cumplimiento de los estándares mínimos del SG-SST definidos en el Decreto 0312 de 2019, así como de otros requisitos legales aplicables, estableciendo procesos de inspección, vigilancia y control de los riesgos y peligros identificados en cada una de las dependencias del Instituto, definiendo algunas actividades para dar cumplimiento a este eje: (INPEC, 2019)

- Actualización de la matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos (IPEVR), determinando controles, y siendo divulgada al COPASST.
- Actualización de la matriz en cada una de las dependencias, realizando la socialización de esta.
- Realización de seguimiento a los controles determinados en las matrices.

Del mismo modo, se reconoce que han sido asignadas responsabilidades sobre la gestión del riesgo psicosocial con el objetivo de minimizar estos riesgos en el interior de la institución y establecer acciones de prevención (INPEC, 2019); de estas responsabilidades se puede mencionar:

- Acompañar la aplicación de la batería de riesgo psicosocial en sus trabajadores.
- Realizar intervención en crisis.
- Diseñar y socializar a los responsables de seguridad y salud en el trabajo la ruta de actuación ante posibles eventos asociados al suicidio.
- Hacer seguimiento al programa institucional de salud mental.
- Realizar acompañamiento psicosocial a los trabajadores.
- Conformar los comités de convivencia laboral en las dependencias a nivel nacional.
- Diseñar la política sobre acoso laboral para el Instituto, y caracterizar el acoso laboral.
- Elaborar manual de convivencia.

- Diseñar programa de entornos saludables.
- Capacitar sobre manejo de la ira y solución de conflictos.

En cuanto al seguimiento de la ejecución del plan de trabajo, serán las Direcciones Regionales (DIREG), Direcciones de Establecimiento de Reclusión del Orden Nacional (ERON) y la Dirección Escuela de Formación (DIRES) las encargadas de reportar trimestralmente “a través de los planes de acción de sus sedes de trabajo en el formato PE-PI-G02-F05 ‘Seguimiento a Actividades del Plan de Acción’” (INPEC, 2020 p. 4), y de forma semestral el Grupo de Personal (DIRES) y las Área Talento Humano (DIREG) deberán entregar un informe en que se indique el avance y cumplimiento del plan anual. Así mismo, el GUSST podrá realizar aleatoriamente un monitoreo sobre el cumplimiento del plan de trabajo. (INPEC, 2020)

5.2.6 Acoso sexual.

Finalmente, como dato extra, otra de los problemas directamente relacionados que cabe mencionar, que en muchos casos se encuentra ligado al acoso psicológico, es el del acoso sexual en el sitio de trabajo definido por el Instituto de la Mujer en el año 1996 en España como “todo comportamiento sexual considerado ofensivo y no deseado por la persona acosada, producido en el ámbito laboral, docente o similar, utilizando una situación de superioridad o compañerismo y que repercute a nivel laboral o docente generando un entorno intimidatorio o humillante”, (citado por Casas, *s.f*, p. 7)

A su vez, la OIT precisa dos tipos específicos de acoso sexual, el primero hace referencia a la búsqueda de obtener “una cosa por otra”, del latín *quid pro quo*, que consiste en solicitar algún tipo de favor sexual a un trabajador a cambio de la obtención de algún tipo de beneficios, o de evitar sufrir algún tipo de consecuencia negativa como ser despedido.

Este primer tipo, por lo general, es ejercido por quien posee un nivel o cargo superior, pero también se puede encontrar la eliminación de este comportamiento a compañeros de trabajo, bien sean influenciados por otro o no. Así mismo, se encuentra dividido en dos modos, explícito, que implica un ofrecimiento abierto de carácter sexual o amenaza para ello, e implícito, que se presenta cuando se mejora, por ejemplo, el salario, al asentar los términos de un chantaje sexual. (OIT, 2014; citado por Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2017)

El segundo tipo se correlaciona con las condiciones de trabajo, o ambiente laboral hostil, referido a un comportamiento con el que se “crea un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante” (Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2017, p. 15) para quien es víctima de éste.

5.3 Marco legal

El desarrollo de este proyecto de investigación se encuentra enmarcado en Colombia, el estudio, de los factores de riesgo psicosocial dentro de una empresa se encuentra regulado por la Ley 1010 de 2006 del Congreso de la República de Colombia que, como se indica en su artículo primero, busca “definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo, y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejerza sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública”. (Ley 1010, 2006, art. 1)

Sin embargo, antes de ser publicada esta ley, en el año 1994 se comenzó a trabajar con otro documento, el Decreto-Ley 1295 de ese año, que fue con el que se determinó el Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, definido éste en su artículo 1º como “el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan

ocurrirles con ocasión o como consecuencias del trabajo que desarrollan” (citado por Dávila y Carvajal, 2015, p. 15), estando encaminado, básicamente, a mejorar las condiciones de salud en los trabajadores, previniendo la presentación de eventos riesgosos en la organización.

Circular 20 de 2007, cuyo fin es la unificación de criterios sobre el envío de quejas de acoso laboral a las Oficinas de Control Interno Disciplinario de entidades de orden nacional, regional y municipal, siendo estas unidades u oficinas de alto nivel dentro de las entidades públicas encargadas de “conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se adelanten contra sus servidores” (Ley 1952, 2019, art. 93), permitiendo preservar una segunda instancia, y expresando que para dar inicio al proceso disciplinario, la entidad ha tenido que agotar el procedimiento preventivo que se menciona en el artículo 9º de la Ley 1010. (Circular 20, 2007)

La circular indica también que el proceso preventivo debe ser adelantado por el Comité de Convivencia Laboral, de un equivalente, o de quien esté a cargo de adelantar los procedimientos disciplinarios de la entidad, de forma confidencial y efectiva, siendo fundamental que este proceso sea implementado pues su omisión se entenderá como tolerancia al acoso e implicará al empleador una sanción administrativa por el Código Sustantivo del Trabajo. Una vez sea agotada la etapa preventiva sin haber sido superada la situación, todas las diligencias deberán ser remitidas a la Procuraduría General de la Nación, siendo esta, junto con las Salas Disciplinarias del Consejo Superior y Seccionales de la Judicatura, las únicas con potestad de adelantar una acción disciplinaria, según el artículo 10º de la Ley 1010, si el acosador es un funcionario público.

Igualmente, se reconoce la Resolución 2646 de 2008, con la que se dictan disposiciones, y se asignan responsabilidades, sobre la identificación, evaluación, e intervención del acoso en

las empresas del sector público y privado, y a todos los trabajadores, independientemente de su forma de contratación. (Resolución 2646, 2008)

Esta norma indica también que, cuando se realice una evaluación sobre factores de riesgo psicosocial en una empresa, la información recolectada debe ser exclusivamente utilizada para los fines por los cuales se recolectó, garantizando igualmente que se mantendrá reservada, conforme con la Ley 1090 de 2006 (Resolución 2646, 2008) que reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, y en cuyo artículo 2º establece la confidencialidad de la información como uno de los principios generales de la profesión. (Ley 1090, 2006^a, art. 2)

Por su parte, la Resolución 2404 de 2019 reglamenta el uso de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, así como otros instrumentos, o protocolos, que funcionen como referentes para la promoción de la salud, prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial. (Resolución 2404, 2019)

En el año 2012 fue promulgada la Resolución 652 cuyo objeto, según su artículo 1º es Definir la conformación, y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas, así como establecer la responsabilidad que les asiste a los empleadores públicos y privados y a las Administradoras de Riesgos Profesionales frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral. (Resolución 652, 2012, art. 1)

Este comité tendrá como funciones, según la Resolución 652 (2012), únicamente:

1. Dar recepción y tramitar quejas en las que sean descritas situaciones que puedan constituir acoso laboral, debiendo ser aportadas pruebas.
2. Examinar confidencialmente casos específicos que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral.

3. Dar escucha, individualmente, a las partes involucradas.
4. Realizar reuniones en las que se permita el diálogo entre las partes involucradas con el fin de alcanzar compromisos mutuos para dar solución a la situación.
5. Contribuir a la elaboración de un plan mejora entre las partes, con el fin de renovar y promover la convivencia laboral.
6. Realizar un seguimiento de los compromisos que las partes han adquirido, verificando que se está cumpliendo lo pactado.
7. De no llegar a acuerdos entre las partes, si es en el sector público se debe remitir la queja a la Procuraduría General de la Nación. Si se trata del sector privado, se informará a la alta dirección, dará por cerrada la queja y el trabajador podrá presentar la queja ante el inspector de trabajo o demandar ante el juez competente.
8. Presentar a la alta dirección, de la entidad pública o la empresa privada las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, así como el informe anual de resultados de la gestión del comité de convivencia laboral y los informes requeridos por los organismos de control.
9. Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Convivencia a las dependencias de gestión del recurso humano y salud ocupacional de las empresas e instituciones públicas y privadas.
10. Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección de la entidad pública o empresa privada.

A su vez, el artículo 11 define como responsabilidad del empleador, desarrollar las acciones de prevención y corrección para el acoso laboral, con la intención de promover un

ambiente de convivencia sano, impulsar relaciones sociales positivas y resguardar la integridad y dignidad de los trabajadores. (Resolución 652, 2012)

Otra norma es la Ley 1616 de 2013, que establece la importancia de garantizar el Derecho a la Salud Mental de los ciudadanos colombianos, por medio de la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, enmarcado en el Sistema General de Seguridad Social Integral. (Ley 1616, 2013)

Se encuentra también el Código Sustantivo del Trabajo como norma nacional que rige a las empresas nacionales, salvo servidores públicos, a quienes rigen otros estatutos. Esta norma, por ejemplo, indica en su artículo 57, (sobre obligaciones del empleador), numeral 5, que el empleador debe mantener un respeto absoluto “a la dignidad personal del trabajador, a sus creencias y sentimientos” (Decreto 2663, 1950, art. 57), y en su artículo 59, (sobre prohibiciones del empleador), numeral 9, que este bajo ninguna circunstancia ha de “ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores, o que ofenda su dignidad.” (Decreto 2663, 1950, art. 59),

Así mismo, el Código manifiesta que, como justa causa la terminación unilateral del contrato de trabajo cualquier acto violento, injurioso o que implique malos tratos en que incurra el trabajador o el empleador contra el otro, sus familias, y específicamente por parte del empleado, contra compañeros de trabajo u otros directivos. (Decreto 2663, 1950).

Desde la normatividad el instituto, se identifica la Resolución 2823 de 2018, mediante la cual “se reglamenta la elección, conformación y funcionamiento de los Comités de Convivencia Laboral en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC”, (Resolución 2823, 2018) y se dictan otras disposiciones, y cuyo artículo 1º establece el objeto general de la Resolución, entendido este como la adopción de acciones de prevención y corrección de las conductas que

constituyen acoso laboral, la reforma de la disposición y operación de los Comités de Convivencia Laboral, así como el establecimiento de un procedimiento interno en el INPEC. (Resolución 2823, 2018)

En el ámbito internacional se pueden encontrar otras disposiciones normativas sobre el acoso laboral que se presenta en las instituciones laborales, identificando entre estas la Carta de Principios Fundamentales de los ordenamientos laborales de 1998, de la Organización Internacional del Trabajo, con la que se busca comprometer a los estados miembros a garantizar respeto y promoción de principios y derechos respecto a la libertad de asociación, la eliminación del trabajo forzoso, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación frente al empleo. (Gómez, 2013)

Así mismo, la Organización Internacional del Trabajo ha aprobado en el 2019 el Convenio sobre la violencia y el acoso (núm. 190, o C190), con el que se busca proteger a los trabajadores de cada sector (público o privado) de economía pública o privada, de los “comportamientos y prácticas inaceptables que ... causen un daño físico, psicológico, sexual o económico”. (OIT, 2019)

6 Marco metodológico de la investigación

A lo largo de esta sección se hace la presentación de la propuesta metodológica con la que se desarrollará este proyecto, definiéndose en tres fases, y estableciendo para cada una algunas tareas específicas.

La primera fase hace referencia al proceso de reconocimiento de la población que se estudiará, por medio de una caracterización de ésta, en la que además se hará una socialización sobre las actividades a realizar. La segunda fase corresponde a la aplicación del instrumento de evaluación y el análisis de datos obtenidos, así como su retroalimentación posterior, y la tercera fase involucra el desarrollo de estrategias de prevención terciaria del acoso para la institución, aportando a una rehabilitación adecuada.

Se debe mencionar que el enfoque teórico mediante el cual se trabajará es de carácter mixto, que corresponde a un estudio combinado en el que concurren procesos cuantitativos y cualitativos como el planteamiento del problema, el diseño de investigación, la recolección de datos y el análisis y/o interpretación de estos (Moran-Ellis, Alexander, Cronin, Dickinson, Fielding, Sleney, y Thomas, 2006; citado por Sampieri, Fernández, y Baptista, 2014), realizando un estudio de alcance descriptivo, cuyo fin único es dar una descripción detallada sobre las propiedades o características que componen a un fenómeno, situación, contexto, suceso, proceso, y los perfiles de personas, grupos o comunidades. (Sampieri, y otros, 2014)

Así mismo, se trabajará con una metodología de análisis de contenido, como un proceso que a su vez permite la elaboración de conclusiones y recomendaciones que se busca dar con este trabajo.

6.1 Fuentes de información

Para el desarrollo de este proyecto se trabaja con dos fuentes de información: primarias, en virtud de la información recolectada con el estudio realizado a la muestra poblacional del INPEC por medio del cuestionario IVAPT-PANDO, y secundarias, haciendo referencia a un proceso de revisión documental (artículos, libros, normas) que se ha llevado a cabo para estructurar el documento.

6.2 Participantes

La investigación se realizó en la ciudad de Bogotá D.C., tomando una muestra constituida por 800 trabajadores de la Dirección General del INPEC, siendo realizado un muestreo probabilístico, que representa aquel en que cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado. (Corral, Itzama, Franco, 2015)

6.3 Instrumento

Será utilizado el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO), el cual ha sido diseñado por Manuel Pando Moreno, investigador de la Universidad de Guadalajara, y cuenta con un total de 22 reactivos en los que se plantean diferentes situaciones que puedan constituir el acoso laboral, contando con dos columnas (A y B) sobre las cuales responder en una escala tipo Likert, siendo la primera referente a la frecuencia de la conducta en los últimos 6 meses de 0 (nunca) a 4 (muy frecuentemente), y la segunda (de 1 a 3) respecto a si la situación se ha presentado al trabajador en menor, igual, o mayor medida que a sus compañeros.

Al final del cuestionario se pide al evaluado que responda quién ejecuta la conducta, teniendo como opciones: su(s) superior(es), sus compañeros, o sus subordinados, teniendo libertad para escoger una o varias opciones.

El instrumento ha sido seleccionado principalmente debido a que ha sido utilizado en investigaciones, permitiendo obtener resultados confiables, manteniendo una consistencia interna de ,91 en México (Pando, M., Aranda, C., Preciado, L., Franco, S. y Salazar, J., 2006; citado por Pando, Aranda, y Olivares, 2011) ,93 en España (Carrión, G., López, B. y Pando, M., 2007; citado por Pando, y otros, 2011), y un ,89 de coeficiente de fiabilidad en Colombia tras un estudio realizado por Pando, Aranda, Parra, y Gutiérrez (2013) con 359 individuos pertenecientes a la Población Económicamente Activa, lo que valida su utilización en el país. Así mismo, permite la recopilación de información específica sobre:

- Presencia de violencia psicológica entendida como la ocurrencia de conductas violentas orientadas a un trabajador por otro u otros, con el fin de causar algún daño. (González, 2012) Se mide a partir del número de reactivos marcados como positivos, es decir, con una contestación diferente a “nunca”.
- Intensidad o frecuencia de ocurrencia, hace referencia al mantenimiento en el tiempo de los comportamientos violentos en el lugar de trabajo, determinados a partir de la selección de: muy frecuentemente, frecuentemente, algunas veces, casi nunca, nunca, siendo considerada como alta (45 o más puntos), media (22 a 44 puntos), baja (1 a 22 puntos) o nula (0 puntos). (González, 2012)

6.4 Procedimiento

6.4.1 Fase 1.

Título: Caracterización del estado actual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el INPEC.

Descripción.

Con el fin de reconocer el estado actual en el cual se encuentra la implementación del SG-SST en el Instituto se hará una revisión documental de este tema en el interior de la institución.

Tarea 1.1. Revisión de documentos sobre el SG-SST.

Por medio de información recopilada de la base de datos del INPEC se hace una revisión del estado en que se encuentra la implementación y control del SG-SST.

6.4.2 Fase 2.

Título: Determinación del tipo de acoso laboral que se presenta en mayor proporción en la Sede Administrativa del INPEC.

Descripción.

Esta fase consiste en la aplicación del cuestionario IVAPT-PANDO a la población escogida. Sin embargo, debido a la emergencia sanitaria decretada durante el primer semestre del año, se ha visto imposibilitada la aplicación en formato físico del cuestionario, por lo que se ha optado por hacer una adaptación digital de este utilizando la plataforma de formularios de *Google*. Dentro de este formulario, se hizo una división en cuatro secciones. En la primera se da una explicación a los participantes sobre qué se va a hacer, qué instrumento se utilizará, cuál es el objetivo de esto, y quienes son los responsables de la actividad.

En la segunda sección se presenta el consentimiento informado, en el cual se hace nuevamente una explicación breve de cuál es el fin de la actividad, el deber de los participantes, y las obligaciones éticas de los responsables, indicando también que en el desarrollo de la actividad no están involucrados ni el Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo ni la Subdirección de Talento Humano del INPEC, y finalmente, en la tercera sección, y finalmente en la cuarta sección se presentan los reactivos del cuestionario

De forma posterior a la aplicación, se realiza el análisis de los datos obtenidos, permitiendo obtener un informe detallado de estos, y la focalización de la propuesta preventiva.

Tarea 2.1. Adaptación digital del instrumento de evaluación.

Considerando el impacto de la emergencia sanitaria por el covid-19, se hace una adaptación del cuestionario en la plataforma *Google Forms* como estrategia para la aplicación de este.

Tarea 2.2. Aplicación del instrumento de evaluación.

Se hace aplicación del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO), siendo enviado el cuestionario a los participantes del estudio por medio del correo electrónico institucional.

Tarea 2.3. Análisis de resultados obtenidos.

El desarrollo de este análisis se ha utilizado el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales en su 26ª versión (SPSS, por sus siglas en inglés), programa informático que permite el trabajo con una gran cantidad de datos, realizando cálculos de mayor exactitud, facilitando la elaboración de un informe en el cual plasmar lo que se ha identificado tras el análisis, y así mismo, facilitando la orientación adecuada de la propuesta de intervención.

Tarea 2.4. Retroalimentación al Instituto de los resultados.

Una vez obtenidos y analizados los resultados del cuestionario se hará una retroalimentación de estos a los trabajadores que componen la población estudiada, con el fin de que estos tengan conocimiento de qué se ha encontrado y cómo les puede afectar a nivel individual, intralaboral y extralaboral.

6.4.3 Fase 3.

Título. Definición de estrategias de prevención terciaria de acoso laboral para la Sede Administrativa del INPEC.

Descripción

Después de hacer el análisis de los datos obtenidos en la fase anterior, se procederá a definir estrategias de prevención terciaria del acoso laboral que pueden ser de utilidad para la Sede Administrativa del INPEC. Estas medidas de prevención serán dirigidas hacia tres actores, la víctima, el victimario y la organización.

Por otro lado, será elaborado un folleto informativo sobre acoso laboral, presentando conductas categorizadas y no categorizadas como acoso, y rutas de atención, el cual será entregado a los encargados del área de seguridad y salud en el trabajo del Instituto, como aporte a la sensibilización del personal sobre el tema.

6.5 Consideraciones éticas

Esencialmente, el estudio se realiza teniendo como marco ético lo establecido en la Ley 1090 de 2006, “por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el código deontológico y bioético y se dictan otras disposiciones”, tomando el artículo 2°. De los principios generales., del Título II Disposiciones generales, donde se establecen los principios éticos que deben regir el quehacer de la profesión. (Ley 1090, 2006b) De los 10 principios que se establecen, los que se implican en este momento son:

Responsabilidad. Al ofrecer sus servicios los psicólogos mantendrán los más altos estándares de su profesión. Aceptarán la responsabilidad de las consecuencias de sus actos y pondrán todo el empeño para asegurar que sus servicios sean usados de manera correcta.

Competencia. El mantenimiento de altos estándares de competencia será una responsabilidad compartida por todos los psicólogos interesados en el bienestar social y en la profesión como un todo. Los psicólogos reconocerán los límites de su competencia y las limitaciones de sus técnicas. Solamente prestarán sus servicios y utilizarán técnicas para los cuales se encuentran cualificados.

En aquellas áreas en las que todavía no existan estándares reconocidos, los psicólogos tomarán las precauciones que sean necesarias para proteger el bienestar de sus usuarios. Se mantendrán actualizados en los avances científicos y profesionales relacionados con los servicios que prestan.

Estándares morales y legales. Los estándares de conducta moral y ética de los psicólogos son similares a los de los demás ciudadanos, a excepción de aquello que puede comprometer el desempeño de sus responsabilidades profesionales o reducir la confianza pública en la Psicología y en los psicólogos. Con relación a su propia conducta, los psicólogos estarán atentos para regirse por los estándares de la comunidad y en el posible impacto que la conformidad o desviación de esos estándares puede tener sobre la calidad de su desempeño como psicólogos.

Confidencialidad. Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad.

Bienestar del usuario. Los psicólogos respetarán la integridad y protegerán el bienestar de las personas y de los grupos con los cuales trabajan. Cuando se generan conflictos de intereses entre los usuarios y las instituciones que emplean psicólogos, los mismos psicólogos deben aclarar la naturaleza y la direccionalidad de su lealtad y responsabilidad y deben mantener a todas las partes informadas de sus compromisos. Los psicólogos mantendrán suficientemente informados a los usuarios tanto del propósito como de la naturaleza de las valoraciones, de las intervenciones educativas o de los procedimientos de entrenamiento y reconocerán la libertad de participación que tienen los usuarios, estudiantes o participantes de una investigación.

Evaluación de técnicas. En el desarrollo, publicación y utilización de los instrumentos de evaluación, los psicólogos se esforzarán por promover el bienestar y los mejores intereses del cliente. Evitarán el uso indebido de los resultados de la evaluación. Respetarán el derecho de los usuarios de conocer los resultados, las interpretaciones hechas y las bases de sus conclusiones y recomendaciones. Se esforzarán por mantener la seguridad de las pruebas y de otras técnicas de evaluación dentro de los límites de los mandatos legales. Harán lo posible para garantizar por parte de otros el uso debido de las técnicas de evaluación.

Investigación con participantes humanos. La decisión de acometer una investigación descansa sobre el juicio que hace cada psicólogo sobre cómo contribuir mejor al desarrollo de la Psicología y al bienestar humano. Tomada la decisión, para desarrollar la investigación el psicólogo considera las diferentes alternativas hacia las cuales puede dirigir los esfuerzos y los recursos. Sobre la base de esta consideración, el psicólogo aborda la investigación respetando la dignidad y el bienestar de las personas que

participan y con pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos.

7 Análisis de resultados

En esta sección se presentan los resultados obtenidos tras la aplicación del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO). Sin embargo, se debe mencionar que, de un total de 52 participantes, únicamente 50 contestaron el instrumento en su totalidad.

Esta muestra estuvo conformada por personal femenino en un 60 % y masculino en un 40 %, del cual un 36 % está casado y un 28 % divorciado. La mayoría (42 %) cuenta con vivienda propia, 38 % en arriendo y 20 % familiar, ubicando al 48 % en estrato 3, 32 % en estrato 2, y el 14 %, 4 % y 2 % en estrato 4, 5 y 1 respectivamente. Del mismo modo, el 38 % de la muestra cuenta con técnico/tecnológico completo, seguido de un 22 % con título profesional, y un 18 % con título de posgrado.

Tabla 9

Información sociodemográfica de la muestra

	Dimensión	% de N tablas	Recuento
Género	Femenino	60%	30
	Masculino	40%	20
Rango de edad	20-30 años	20%	10
	31-50 años	60%	30
	51-70 años	20%	10
Estado civil	Casado	36%	18
	Divorciado(a)	2%	1
	Separado	4%	2
	Soltero	28%	14
Tipo de vivienda	Unión libre	30%	15
	En arriendo	38%	19
	Familiar	20%	10
	Propia	42%	21
Estrato de los servicios públicos de su vivienda	1	2%	1
	2	32%	16
	3	48%	24
	4	14%	7

Último nivel de estudios alcanzado	5	4%	2
	Bachillerato completo	6%	3
	Post-grado completo	18%	9
	Profesional completo	22%	11
	Profesional incompleto	2%	1
	Técnico/tecnológico completo	38%	19
	Técnico/tecnológico incompleto	14%	7

Fuente: elaboración propia.

A nivel general, se halla que el 32 % de la muestra se ubica en cargo de auxiliar administrativo, seguido de un 20 % que es dragoneante y un 10 % que se identifica como profesional universitario (no definiendo cargo). Así mismo, un 88 % de la muestra lleva más de un año en la organización, y un 84 % se encuentra vinculado a esta por medio de un contrato a término indefinido.

Tabla 10

Información profesional de la muestra

Dimensión		% de N tablas	Recuent o
¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?	Administración de vehículos	2%	1
	Auxiliar administrativo	32%	16
	Contratista	2%	1
	Contratista ambiental	2%	1
	Distinguido	2%	1
	Dragoneante	20%	10
	Gerente comercial	2%	1
	Independiente	2%	1
	Jefe de bodega y pesados	2%	1

	Profesional especializado	6%	3
	Profesional universitario	10%	5
	Propietario	2%	1
	Reseñador	2%	1
	Secretaria	2%	1
	Secretaria ejecutiva	2%	1
	Técnico administrativo	2%	1
	Técnico operativo	6%	3
	Teniente de prisiones	2%	1
	¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?		
	Si lleva más de un año marque esta opción	88%	44
	Si lleva menos de un año marque esta opción	12%	6
	Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)		
	Prestación de servicios	6%	3
	Temporal de 1 año o más	6%	3
	Temporal de menos de 1 año	4%	2
	Término indefinido	84%	42

Fuente: elaboración propia.

Así mismo, se ha reconocido que la escala posee un nivel alto de consistencia interna del instrumento, obteniendo un alfa de Cronbach del .929.

Tabla 11

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos

Fuente: elaboración propia.

Ahora, de acuerdo con los resultados de la aplicación del cuestionario IVAPT-PANDO se obtuvo que existe una alta presencia de violencia psicológica al interior de la Sede Administrativa en un 62 % de la muestra; una presencia media de violencia en un 30 % y una presencia nula en un 8 %.

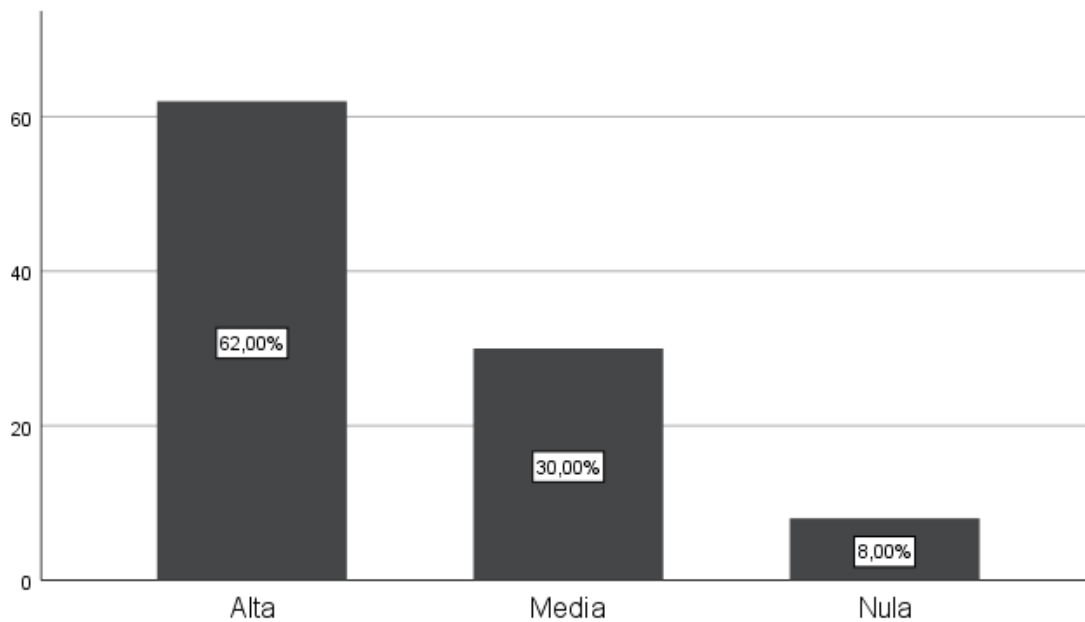


Figura 3. Presencia de violencia psicológica. *Fuente:* elaboración propia.

Respecto a la intensidad de la violencia psicológica en el lugar de trabajo se encuentra un 4 % en alta intensidad, un 18 % con una intensidad mediana; intensidad baja con un 70 % e intensidad nula con 8 %.

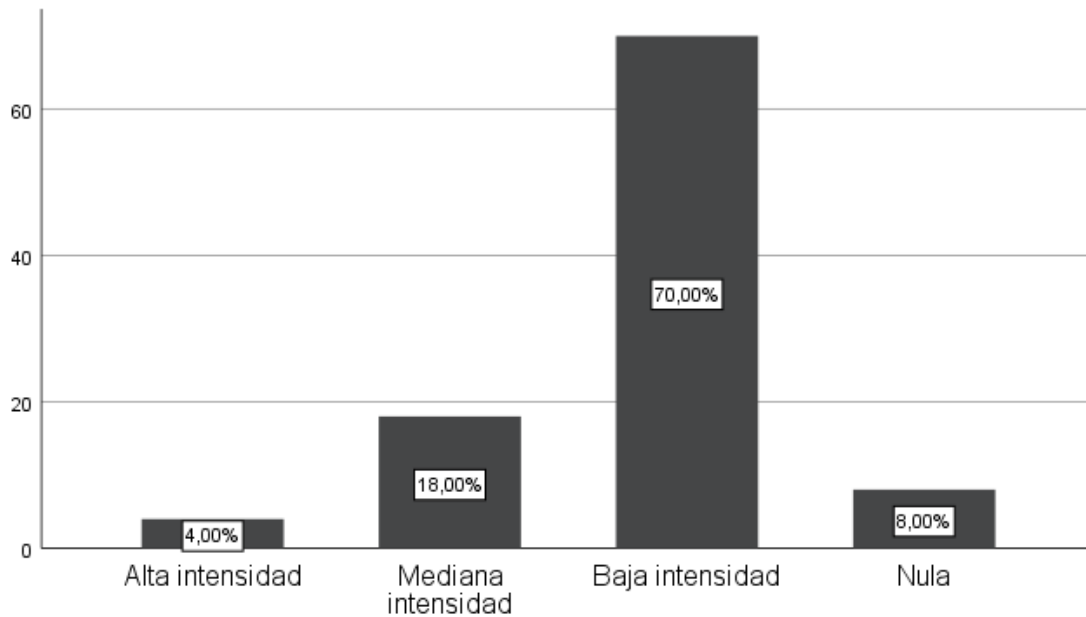


Figura 4. Intensidad de violencia psicológica. *Fuente:* elaboración propia.

En lo correspondiente a la presencia del acoso psicológico en sí, se ha hallado una presencia alta de acoso con un 52 %, una presencia media con un 12 %, y una presencia nula de acoso laboral con un 36 % en la muestra estudiada.

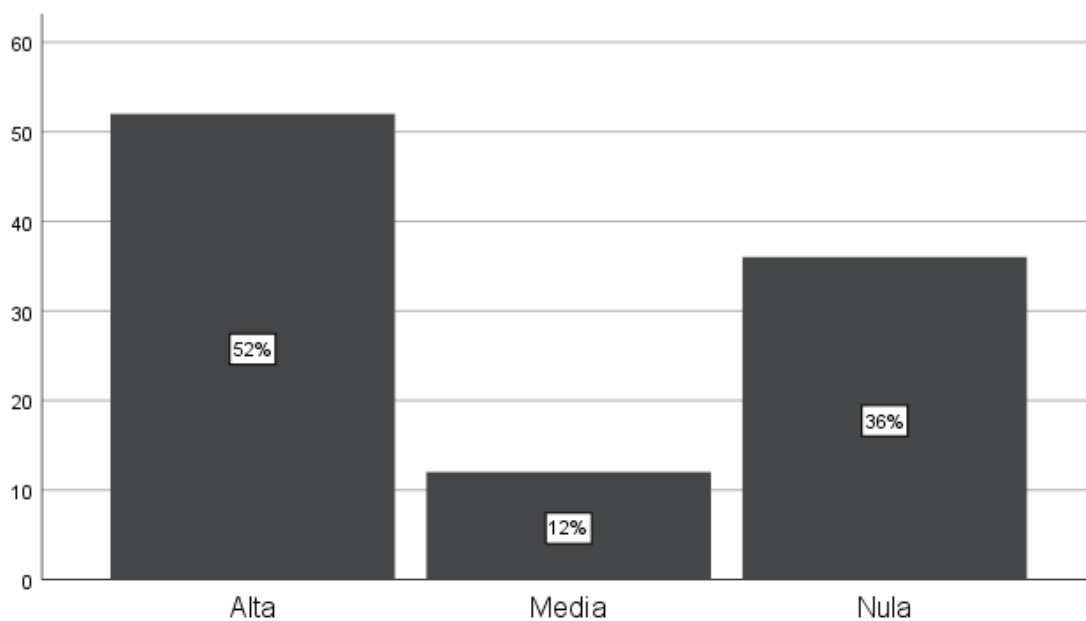


Figura 5. Presencia de acoso laboral. *Fuente:* elaboración propia.

Como se aprecia en la figura 6, se halla que los trabajadores participantes reconocen como fuente principal de acoso a los superiores (acoso vertical descendente, con un 54 %), siendo los compañeros la fuente siguiente (acoso horizontal) representando el 30 %, y los subordinados (acoso vertical ascendente) el 2 %. Igualmente, se reconoce la presencia de acoso laboral mixto correspondiente a un 14 %.

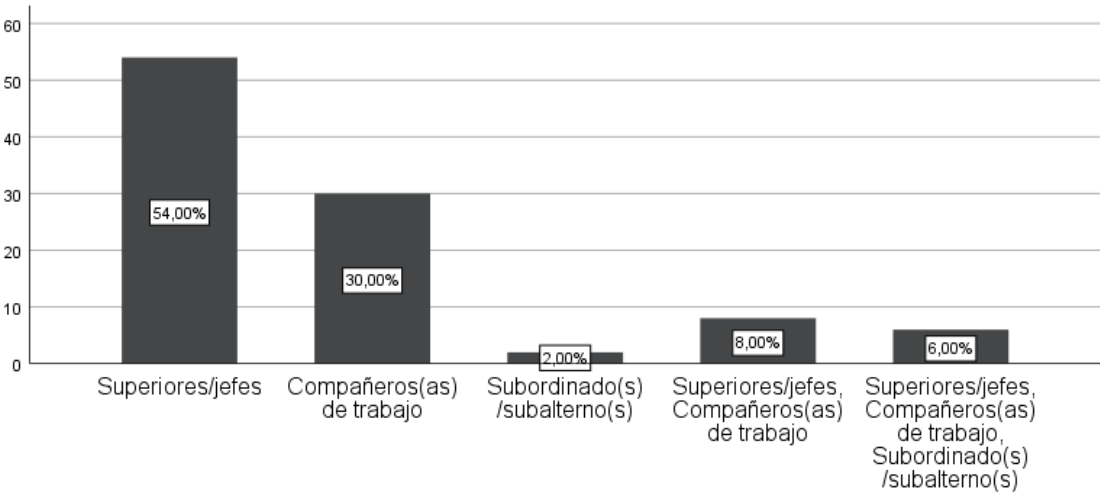


Figura 6. Fuente de acoso psicológico en el Instituto. *Fuente:* elaboración propia.

Por último, se ha hallado también que, al menos hablando de la muestra estudiada, es el personal femenino el que refiere mayor presencia de acoso laboral y violencia psicológica, siendo 14 ubicadas como víctimas en un nivel alto de acoso, y cuatro en nivel medio, frente a 12 hombres en nivel alto y dos en medio.

Tabla 12. Calificación de acoso laboral por género

		Género	
		Femenino	Masculino
Calificación de acoso laboral	Alta	14	12
	Media	4	2
	Nula	12	6

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a violencia psicológica, 18 mujeres fueron ubicadas como víctimas en un nivel alto, y nueve en nivel medio, frente a 13 hombres en nivel alto y seis en un nivel medio.

Tabla 13. Presencia de violencia psicológica por género

		Género	
		Femenino	Masculino
Presencia de violencia psicológica	Alta	18	13
	Media	9	6
	Nula	3	1

Fuente: elaboración propia.

8 Conclusiones y recomendaciones

8.1 Conclusiones

Inicialmente, con el desarrollo de este trabajo de investigación se ha encontrado que el tema de acoso laboral, desde su origen con los estudios de Konrad Lorenz y Heinz Leymann ha aumentado considerablemente, teniendo mayor difusión a nivel internacional y llevando a que gobiernos, empleadores y trabajadores adquieran conciencia de lo que es y de cuáles pueden ser sus repercusiones, tanto a nivel individual como organizacional. Particularmente, hablando de Colombia, se ha podido encontrar que, a nivel jurídico, la expedición de la Ley 1010 de 2006 significó un paso importante hacia la seguridad y salud laboral desde la prevención, intervención y sanción de las conductas de acoso laboral, no obstante, resulta necesario un mayor desarrollo desde el marco normativo, así como de la educación sobre el tema.

En lo que corresponde al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, se ha reconocido que en el Instituto se ha implementado el sistema, habiendo definido una política interna, y objetivos, al respecto, siendo asignadas responsabilidades frente a la gestión del riesgo psicosocial en la institución, existiendo una guía para la ejecución del sistema en la que se presentan las temáticas a abordar, y un plan de trabajo anual elaborado por la Subdirección de Talento Humano (SUTAH) en coordinación con el Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo (GUSST).

Este plan de trabajo, actualizado anualmente, está estando estructurado en tres ejes: planificación del sistema, gestión y resultados, los cuales a su vez cuentan con objetivos, criterios de cumplimiento, actividades a realizar, fechas de ejecución de las actividades, así como los responsables de estas (INPEC, 2020), recogiendo también los requisitos legales aplicables al tema de seguridad y salud laboral.

El Instituto ha expedido, igualmente, la Resolución 2823 en el año 2018, con la cual reglamentar la elección, conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral y, según su artículo primero, su objeto es la adopción de medidas de prevención y corrección del acoso laboral en las sedes de la institución.

Ahora, de acuerdo con los resultados obtenidos con la aplicación del cuestionario se ha identificado que entre la población estudiada se presenta acoso laboral, correspondiéndose esta presencia con un nivel alto en un 52 %. Del mismo modo, un 62 % de la muestra confirma la presencia alta de violencia psicológica, representando esta una intensidad baja en el 70 % de la muestra, algo que no implica que no existan riesgos, pues de forma crónica se pueden generar efectos negativos en la población. Estos datos llevan a reconocer que es urgente definir e implementar estrategias de prevención y disminución de violencia y acoso laboral, proponiendo como parte de este trabajo un programa de jornadas de psicoeducación hacia la población, el cual se presenta en la sección novena del documento.

Igualmente, se ha encontrado que el tipo de acoso que se presenta en mayor proporción dentro de la sede donde se ha realizado la investigación es de carácter vertical descendente (54 %), seguido de una tipología horizontal, o entre compañeros de trabajo, (30 %). Este acoso descendente puede explicarse por el carácter de la institución en la que se observa un liderazgo autocrático, en el que la jerarquía se considera esencial.

Es importante resaltar uno de los aspectos que se han hallado y es la presencia de violencia psicológica y acoso laboral por género, pues se ha encontrado que es el personal femenino es el más expuesto a esta problemática. Particularmente, se ha ubicado a 14 mujeres en una presencia alta de acoso psicológico y cuatro en nivel medio, en comparación con 12 hombres

en nivel alto y dos en medio; en cuanto a violencia psicológica, 18 mujeres han sido ubicadas en un nivel alto y nueve en medio, frente a 13 hombres en nivel alto y seis en nivel medio.

Por otro lado, se evidencia la alta consistencia interna que posee el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo de Manuel Pando al obtener una puntuación de ,929 en alfa de Cronbach, lo que confirma su validez como instrumento de evaluación de acoso laboral en el país, considerando que es específico para esta problemática y que su aplicación y calificación son relativamente sencillas.

Finalmente es importante mencionar también que se presentaron varias limitantes que no se tenían consideradas al comienzo de la investigación. La primera se refiere a la aplicación del cuestionario pues se evidenció temor por parte de los trabajadores al momento de hablar del tema, no reconociendo en muchos casos qué es el acoso o si han sido víctimas de esto; la segunda se relaciona con el hecho que quienes respondieron no fueron claros al momento de contestar sobre el área o departamento al que pertenecía, lo que imposibilitó determinar si se presentaba mayor acoso en un área específica de la sede.

Otra limitación se corresponde con la contestación de la columna B del cuestionario, causando confusión en muchos de los trabajadores de la sede, lo que llevó a que no contestaran el instrumento, reduciéndose el tamaño de la muestra original.

8.2 Recomendaciones

De acuerdo con la investigación realizada se recomienda al Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC, y primordialmente al GUSST realizar estudios de forma continua, preferiblemente con un mayor número de trabajadores, que permitan el reconocimiento de casos de acoso y hacer seguimiento constante de las problemáticas que han podido ser

identificadas con el fin de desarrollar una intervención adecuada, evitando el agravamiento de la situación/consecuencia, o que se presenten nuevos casos de casos.

Así mismo, el Instituto debe:

- Fomentar en la población el mantenimiento de un entorno laboral saludable en cada una de las áreas y dependencias del Instituto buscando la disminución de la presencia de la violencia laboral y acoso psicológico, aspecto en el que se requiere el compromiso de la alta dirección asegurando la “productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general” (OPS, *s.f.*; citado por Urrego, 2016, p. 10) y de ese modo el trabajo decente. Esto, según el MSPS (2012) debe partir de la base que

Un entorno saludable potencia y maximiza la salud de la población y contribuye al desarrollo social de la misma, ... constituyendo una acción prioritaria para el Gobierno Nacional que propone desarrollar en forma integral políticas, planes, programas y proyectos orientados a disminuir la vulnerabilidad y a mejorar las condiciones de vida de los colombianos, especialmente de los más desprotegidos.

- Desarrollar programas psicopedagógicos orientados a la sensibilización y reconocimiento de la problemática, sus causas, características y las posibles consecuencias que se pueden presentar tanto a nivel de los trabajadores como de la institución, afectando la correcta ejecución de las actividades laborales; con esto, buscar promover el empleo pleno y productivo y el trabajo decente en la institución.
- Implementar programas de prevención enfocados al desarrollo de habilidades/estrategias individuales que permitan a los trabajadores afrontar asertivamente las situaciones de hostigamiento de las que puedan ser víctimas considerando que una reacción oportuna

favorecería el no agravamiento de la situación. Al respecto, Uribe (2011; citado por Rodríguez, 2013) recomienda las siguientes estrategias:

- Aprender a mantener la calma.
- Identificar el problema: Reconocer que se está siendo víctima, por lo que experimentar arrepentimiento, o pedir disculpas
- Desactivarse emocionalmente: Se debe aprender a evitar reacción automáticas psicológicas o emocionales.
- Responder al ataque: Se tiene que pedir una explicación de lo que se le culpa, o de las conductas de que se es víctima, actuando de forma asertiva sin entrar en una confrontación violenta, manteniendo en la medida de lo posible pruebas de lo que está ocurriendo.
- Pedir asesoría jurídica. Para esto es necesario que se asegure el conocimiento general de los procedimientos para presentar quejas.

Galeano (2017) considera que es un deber de la organización considerar el bienestar psicológico, las emociones, sentimientos y cogniciones, y finalmente el apoyo social como factores protectores ante la presencia de hostigamiento en el lugar de trabajo (citado por Rivera-Porras, Rozo-Sánchez, y Flórez-Garay, y otros, 2018) razón por la que otra recomendación que se hace es que, en lo posible, se creen grupos de apoyo al interior de la institución fomentando la participación de los trabajadores, los cuales puedan reconocer qué está sucediendo y cómo actuar, inmersos en un ambiente tranquilo y seguro, garantizando su intimidad.

Por otro lado, es fundamental que exista un compromiso sólido de las diferentes instituciones, partiendo de la Presidencia de la República, en el desarrollo y fortalecimiento de medidas de prevención y control del acoso al interior de cualquier organización promoviendo el

respeto, la paz y la justicia, y la seguridad y la salud de todos los trabajadores, en el marco del Convenio sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo de la OIT (2019), el cual propone,

- Prohibir legalmente la violencia y el acoso;
- Velar por que las políticas pertinentes aborden la violencia y el acoso;
- Adoptar una estrategia integral a fin de aplicar medidas para prevenir y combatir la violencia y el acoso;
- Establecer mecanismos de control de la aplicación y de seguimiento o fortalecer los mecanismos existentes;
- Velar por que las víctimas tengan acceso a vías de recurso y reparación y a medidas de apoyo;
- Prever sanciones;
- Desarrollar herramientas, orientaciones y actividades de educación y de formación, y actividades de sensibilización, en forma accesible, según proceda; y
- Garantizar que existan medios de inspección e investigación efectivos de los casos de violencia y acoso, incluyendo a través de la inspección del trabajo o de otros organismos competentes.

Por último, basados en los resultados obtenidos se considera necesario indicar que cualquier programa de prevención que sea implementado desde el INPEC se trabaje considerando la perspectiva de género garantizando la eliminación de las conductas nocivas hacia la población femenina tanto como el obstaculizar sus labores, como la existencia de juicios de valor relacionados por tratarse de mujeres, determinando, igualmente, si se trata de acoso laboral o de acoso sexual.

9 Aspectos técnicos de la propuesta de prevención terciaria acoso laboral para la Sede Administrativa del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC

9.1 Misión

Garantizar una recuperación apropiada de los trabajadores de la Sede Administrativa del INPEC en la ciudad de Bogotá D.C., que han sido víctimas de acoso laboral.

9.2 Visión

Brindar a la Sede Administrativa del INPEC estrategias con las cuales garantizar la recuperación de los trabajadores que han sido afectados, así como la disminución de la problemática al interior de la institución.

9.3 Objetivos

9.3.1 Objetivo general de la propuesta

Desarrollar estrategias de prevención con las cuales garantizar la recuperación de aquellos trabajadores de la Sede Administrativa del INPEC que han sido víctimas de acoso laboral.

9.3.2 Objetivos específicos de la propuesta

1. Orientar al Instituto en el desarrollo de las estrategias que han sido presentadas.
2. Disminuir el impacto del acoso laboral en los diferentes actores involucrados para quienes ha sido delimitada la propuesta.

9.4 Alcance de la propuesta

9.4.1 Delimitación

Este programa de prevención terciaria se encuentra enfocado en todos los colaboradores de la Sede Administrativa del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC de la ciudad de Bogotá D. C.

9.4.2 Limitaciones

La principal limitación que se ha encontrado para el desarrollo de las actividades definidas en la tabla 14 está relacionada con la emergencia sanitaria decretada a nivel nacional por el covid-19, lo que implica la utilización de plataformas digitales de asegurando la comunicación con la mayor parte de la población.

9.5 Medidas de prevención terciaria propuestas

Si bien la prevención terciaria se enfoca principalmente en la víctima, evitando el agravamiento de las consecuencias que se presentan, y el deterioro de la salud, se debe considerar también como necesario el establecer medidas enfocadas a quien genere el acoso (no sólo sanciones) y a la organización en la que ocurre; esto comprendiendo que en el victimario puede existir algún tipo de problema o patología que le lleve a comportarse de esa manera, y que si la institución no impulsa medidas de prevención e intervención, difícilmente el problema va a disminuir.

Tabla 14. Medidas de prevención terciaria del acoso laboral

Víctima	Victimario	Organización
Permitir a la institución el desarrollo de actividades de seguimiento del caso, y de la rehabilitación que se esté desarrollando.	Si bien el trabajo con el victimario no siempre es tenido en cuenta se considera útil, pues se busca un cambio en este, evitando que se repita el problema y que se afecte (también) su reputación personal y laboral.	Realizar evaluaciones periódicas de acoso laboral, haciendo un análisis de resultados, permitiendo reconocer aumento o disminución de casos; así mismo, evaluar riesgo psicosocial en sí mismo, definiendo estrategias que reduzcan el acoso.
Utilizar los servicios de acompañamiento psicológico dispuestos por el Instituto.	En este escenario, según Escardín (2012; citado por Alarcón, 2018), se puede	Crear programas de apoyo psicológico ante acoso psicológico al interior del instituto, contando con el apoyo de un psicólogo especializado.
Si se es víctima de acoso, hacer el respectivo reporte de la	hacer una intervención desde el desarrollo de una	Facilitar la remisión de los trabajadores que se consideren

situación por medio de los canales de atención definidos por la institución para ello.	matriz DAFO, reconociendo aquellas debilidades sobre las cuáles trabajar.	víctimas de acoso a instituciones de salud en la medida en que sea necesario, realizando un seguimiento de esto.
Buscar apoyo, en la medida de lo posible, en un compañero de trabajo o de personal externo que aporte positivamente a sobrellevar el problema, evitando un agravamiento de consecuencias.	Así mismo, con la realización de evaluaciones psicológicas se puede determinar si el acosador presentan algún trastorno o alteración, por ejemplo, en la personalidad la cual, según algunos autores, puede constituir la causa para elicitación de conductas de acoso, proponiendo la intervención terapéutica en estos individuos. (Piñuel, 2001; citado por Alarcón, 2018)	Desarrollar programas de sensibilización para todos los trabajadores sobre la violencia psicológica en el trabajo, sus posibles causas, consecuencias, y el tipo de apoyo que pueden ofrecer a las víctimas evitando agravamiento de la afectación.
Registrar los hechos de los que ha sido víctima con el fin de mantener documentado qué ha sucedido, frecuencia, y duración en miras de aporte a la resolución del caso.		Realizar seguimiento de los casos de acoso laboral reportados, las condiciones en que se encuentra el trabajador afectado y, de haberse establecido acuerdos con el acosador, que estos se estén cumpliendo (p. ej.: no retaliación)
		Dar cumplimiento a las disposiciones legales, nacionales e institucionales, sobre acoso laboral, ejecutando programas preventivos, dando protección a los trabajadores que hayan sido afectados, y sancionando a aquellos trabajadores que hayan causado el acoso (siempre que una actividad de intervención-acuerdo no haya sido fructífero).
		Asegurar que existe un procedimiento seguro y confidencial para reportar el acoso laboral, y que éste es conocido y comprendido por los trabajadores.

9.6 Responsables

- Profesional en Psicología con especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Subdirección de Talento Humano.

9.7 Seguimiento y evaluación de la propuesta

Del mismo modo en que se implemente la propuesta es necesario que se defina un proceso de seguimiento y evaluación de ésta en colaboración con la institución, asegurando que se está cumpliendo con los objetivos.

10 Referencias bibliográficas

- Acevedo, D. (2012). Violencia laboral, género y salud. Trabajadoras y trabajadores de la manufactura. *Salud de los Trabajadores*, 20(2), 167-177. Recuperado de <http://ve.scielo.org/pdf/st/v20n2/art05.pdf>
- Alarcón, A. (2018) Intervención terciaria en un caso de mobbing. [Tesis de maestría/Universitat Jaume I]. Recuperado de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/178205/TFM_2018_AlarconNavarroAlia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aliaño, M., Carrascal, M. F., & Marín, I. (2010). Acciones preventivas al respecto del mobbing. *Revista Digital de Salud y Seguridad en el Trabajo*, 1, 1-19. Recuperado de http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5467/Acciones_preventivas_al_respecto_del_mobbing.pdf?sequence=2
- Álvarez, D., & Payares, L. (2011). *Acoso laboral en Colombia. Panorama de los últimos diez años (2002-2011)* [Universidad Tecnológica de Bolívar]. Recuperado de <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0064097.pdf>
- Andersson, J. (2001). *Informe sobre el acoso moral en el lugar de trabajo*. Recuperado de <https://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONGML+REPORT+A5-2001-0283+0+DOC+PDF+V0//ES>
- Aramburu-Zabala, L. (2002). Respuesta al acoso laboral. Programas y estrategias. *Cuadernos de relaciones laborales*, 20(2), 337-350. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/view/CRLA0202220337A>
- Arango, M., & Metaute, V. (2019). *Acoso laboral en trabajadores del sector privado de la ciudad de Cali* [Pontificia Universidad Javeriana de Cali]. Recuperado de

<http://vitela.javerianacali.edu.co/handle/11522/12112>

Battistelli, B. M., Amazarray, M. R., & Koller, S. H. (2011). O assédio moral no trabalho na visão de operadores do direito. *Psicologia e Sociedade*, 23(1), 35-45. Recuperado de <https://www.scielo.br/pdf/psoc/v23n1/a05v23n1.pdf>

Bel, D. (2017). *Protocolo de prevención e intervención frente al acoso laboral* [Universidad Politécnica de Cataluña]. Recuperado de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/101076/Memòria_BelDavid.pdf

Bueno, N. (2012). Vengeance with a Vengeance: Is it Worth to Study it? *Anuario de Psicología Jurídica*, 22, 95-110.

Cal/OSHA. (1995). *Cal/OSHA Guidelines for Workplace Security*. Recuperado de https://www.dir.ca.gov/dosh/dosh_publications/worksecurity.html

Cantón, M. (2013). *Relación entre acoso laboral y estrés. Incidencia en el colectivo sanitario*. [Universidad de Valladolid]. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/4193/TFG-L179.pdf;jsessionid=71382E150F630F722B4075865D41BA20?sequence=1>

Cárdenas, F. (2008). El acoso laboral en Colombia. *Revista Via Iuris*, 4, 95-105. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3293518>

Cardona, D., & Ballesteros, M. (2005). El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública*, 23(2), 99-106. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/img/revistas/rfnsp/v23n2/v23n2a12>

Carrión, M. de L. Á. (2007). *Descripción y clasificación de pacientes afectados por factores psicosociales nocivos en su entorno laboral*. Recuperado de <https://www.tdx.cat/handle/10803/8961#page=1>

Casas, E. (s. f.). Concepto de acoso sexual. En *Acoso sexual en el trabajo* (p. 7). Recuperado de [https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/1D689354-F896-4A62-85FB-](https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/1D689354-F896-4A62-85FB-E3C8F3CC6DFE/153599/AsepeyoAcoso_Sexual.pdf)

[E3C8F3CC6DFE/153599/AsepeyoAcoso_Sexual.pdf](https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/1D689354-F896-4A62-85FB-E3C8F3CC6DFE/153599/AsepeyoAcoso_Sexual.pdf)

Cassitto, M. G., Fattorini, E., Gilioli, R., Rengo, C., & Gonik, V. (2004). *Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo* (R. Gilioli, M. Fingerhut, & E. Kortum-Margot (eds.)).

Recuperado de <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42660>

Cervantes, L. (2014). La ética laboral y el espíritu del neoliberalismo. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 2. Recuperado de

<http://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/view/175/223>

Chappel, D., & Di Martino, V. (2006). *Violence at work* (Third edit). International Labour

Organization. Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_publ_9221108406_en.pdf)

[dcomm/---publ/documents/publication/wcms_publ_9221108406_en.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_publ_9221108406_en.pdf)

Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2017). *Hostigamiento sexual y acoso sexual*

(Comisión Nacional de los Derechos Humanos (ed.)). Recuperado de

<http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/Hostigamiento-Acoso-Sexual.pdf>

Congreso de la República de Colombia. (2006a). Artículo 2 [Título II]. Código Deontológico y Bioético. [Ley 1090 de 2006]. *Diario Oficial de Colombia*.

Congreso de la República de Colombia. (2006b). *Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético. [Ley 1090 de 2006]*.

Recuperado de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>

Congreso de la República de Colombia. (2006c). *Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las*

- relaciones de trabajo. [Ley 1010 de 2006]*. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html
- Congreso de la República de Colombia. (2013). *Ley de Salud Mental. [Ley 1616 de 2013]*. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1616_2013.html
- Congreso de la República de Colombia. (2019). *Código General Disciplinario. [Ley 1952 de 2019]*.
- Corral, Y., Itzama, C., & Franco, A. (2015). Procedimientos de muestreo. *REVISTA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN*, 26(46), 151-167. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/46/art13.pdf>
- Dávila, C., & Carvajal, J. G. (2015). Aproximación al estado actual de la prevención del acoso laboral en Colombia. *Sotavento M.B.A*, 26, 10-25. Recuperado de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/4682>
- De Broeck, V., Houtman, I., Jain, A., Leka, S., McDaid, D., Park, A.-L., Vandenbroek, K., & Wynne, R. (2014). *Promover la salud mental en el puesto de trabajo. Guía para la aplicación de un enfoque integral*. Oficina de Publicaciones de la Unión Europea. Recuperado de <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?langId=es&docId=19617&>
- De Miguel Barrado, V., & Prieto Ballester, J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *PERSPECTIVAS*, 38, 25-44. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332016000200003
- Del Pino, R. (2010). Aproximación al mobbing en las empresas mexicanas: violencia y acoso psicológico en el trabajo en personal estratégico de alto valor organizacional. En *XV Congreso internacional de contaduría, administración e informática*. Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xv/ponencias/201.pdf>

- Departamento de asistencia técnica para la prevención de riesgos laborales. (2009). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. UGT Andalucía. Recuperado de http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgospsicosocialesand/publication.pdf
- Di Martino, V., Hoel, H., & Cooper, C. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Recuperado de <http://edz.bib.uni-mannheim.de/www-edz/pdf/ef/02/ef02109en.pdf>
- Díaz, F. (2016). *Guía del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST* (Primera).
- Díaz, F. (2017). *Política de seguridad y salud en el trabajo* (Segunda).
- Díazgranados, L. (2014). *El acoso laboral: análisis conceptual y comparado*. (Universidad Católica de Colombia (ed.)). Recuperado de <https://publicaciones.ucatolica.edu.co/pdf/libro-acoso-laboral-digital.pdf>
- Director General del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario. (2018). *Resolución 2823 de 2018*.
- Eiserman, J., & de Constanzo, E. (2011). *Die Erfassung von Mobbing – Eine Konstruktvalidierung aktueller Datenerhebungsverfahren* (Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (ed.)). Recuperado de https://www.baua.de/DE/Angebote/Publikationen/Berichte/F2128.pdf?__blob=publicationFile&v=3
- Fernández, M., & Nava, Y. (2010). El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela. *Revista de derecho*, 33, 62-95. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/dere/n33/n33a04.pdf>

- Fidalgo, A. M., & Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16(4), 615-624. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/3041.pdf>
- Fidalgo, M., Gallego, Y., Ferrer, R., Nogareda, C., Pérez, G., & García, R. (2009). *Acoso psicológico en el trabajo: definición. NTP: 854*. Recuperado de <https://www.insst.es/documents/94886/328096/854+web.pdf/f4aa95ee-cd21-4c73-9842-769589a526fb>
- Fischinger, P. (2011). 'Mobbing': The German Law of Bullying. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 32(1). Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1908464
- Fornés, J., Martínez-Abascal, M., & de la Banda, G. (2008). Análisis factorial del cuestionario de Hostigamiento Psicológico en el trabajo en profesionales de enfermería. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 8(1), 267-283. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/337/33780118.pdf>
- García, A., Gómez, M., & Riveros, J. (2016). *El acoso laboral en el contexto colombiano: una revisión del constructo (SPAD)* [Universidad Santo Tomás]. Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3578/Garciaadriana2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gíner, C. (2011). Aproximación conceptual y jurídica al término acoso laboral. *Anales de Derecho*, 29, 224-245. Recuperado de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/28074/1/aproximacionconceptualyjuridica.pdf>
- Gómez Hoyos, D. M. (2013). Principios y derechos fundamentales de los trabajadores en

- Colombia, inclusión en tratados de libre comercio y breve comparación con los de otros países iberoamericanos. *REVISTA IUS*, 8(33), 98-160. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rius/v8n33/v8n33a6.pdf>
- González, I. (2012). Mobbing y su asociación con factores psicosociales en docentes de nivel medio-superior en México. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 5(2), 67-76. Recuperado de <https://reviberopsicologia.iberu.edu.co/article/download/247/215/>
- González, L. (2001). El síndrome del acoso institucional. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, 23, 16-23. Recuperado de <http://www.vivatacademia.net/index.php/vivat/article/view/462/748>
- González, V. (2004). Acoso laboral. Aproximación al mobbing. *ELSEVIER*, 30(S1), 3-7. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-familia-semergen-40-articulo-acoso-laboral-aproximacion-al-mobbing-13066276>
- Hasbún, F., & Morales, J. (2013). *Guía para la Prevención, Atención y Erradicación del Acoso Laboral en el Sector Público*. Subsecretaría de Gobernabilidad y Modernización del Estado. Recuperado de https://www.salud.gob.sv/archivos/pdf/Documentos_Externos_SAE/Guia3_Preencion_Atencion_Erradicacion_Acoso_Laboral_Sector_Publico.pdf
- HealthBetter Channel. (2011). *Workplace safety - coping with a critical incident*. Recuperado de <https://www.betterhealth.vic.gov.au/health/healthyliving/workplace-safety-coping-with-a-critical-incident>
- Herrera, J., Hernández, M., Montaña, C., & Reyes, M. (2017). *Acoso Laboral “Mobbing”, la enfermedad laboral del siglo XXI*. [Universidad Sergio Arboleda]. Recuperado de

[https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1077/Acoso laboral mobbing.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1077/Acoso%20laboral%20mobbing.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hirigoyen, M.-F. (1998). *El acoso moral* (Paidós Ibérica S.A. (ed.)). Recuperado de https://diariofemenino.com.ar/documentos/el_acoso_moral._el_maltrato_psicologico_en_la_vida_cotidiana.pdf

Hoel, H., & Cooper, C. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. Recuperado de <http://www.bollettinoadapt.it/old/files/document/19764Destructiveconfl.pdf>

Hoel, H., Sparks, K., & Cooper, C. (2001). *The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment*. Recuperado de https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_108532/lang--en/index.htm

Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario. (2019). *Formulación del Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado de https://www.inpec.gov.co/web/guest/servicio-militar/-/document_library/hkdff8GqMhsn/view_file/760902

Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario. (2020). *Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado de https://www.inpec.gov.co/web/guest/servicio-militar/-/document_library/hkdff8GqMhsn/view_file/975325

Jefatura del Estado. (1986). *Ley General de Sanidad*. [Ley 14/1986]. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/pdf/1986/BOE-A-1986-10499-consolidado.pdf>

L'Assemblée nationale; et le Sénat. (2002). Artículo 169 [Título II]. Loi n° 2002-73 de modernisation sociale [Ley n° 2002-73 de modernización social]. *Legifrance*. Recuperado de <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000408905&dateT>

exte=&categorieLien=id

Lange, S., Burr, H., Conway, P., & Rose, U. (2018). Workplace bullying among employees in Germany: prevalence estimates and the role of the perpetrator. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 92, 237–247. Recuperado de <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s00420-018-1366-8.pdf>

Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2003). *Ley N° 1.225 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sobre violencia laboral. [Ley 1.225 de 2003]*. Recuperado de <http://cdh.defensoria.org.ar/ley-1225-violencia-laboral-de-superiores-jerarquicos-hacia-el-personal/>

Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126. Recuperado de [https://www.mobbingportal.com/LeymannV&V1990\(3\).pdf](https://www.mobbingportal.com/LeymannV&V1990(3).pdf)

Leymann, H., & Gustafsson, A. (1996). Mobbing en el Trabajo y el Desarrollo de Trastornos por Estrés Postraumático. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 152-175. Recuperado de <https://www.kwesthues.com/e-LeymannGustEJWOP1996.pdf>

López, C. M., Seco, E., & Ramírez, D. (2011). Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: Una mirada estructural e inter-subjetiva. *Cuadernos de Administracion*, 24(43), 307-328. Recuperado de https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/2613/1881

López, C., & Seco, E. (2015). Eficacia de la Ley 1010/2006 de acoso laboral en Colombia, una intrerpretación desde la sociología. *Revista de Derecho*, 44. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/derecho/article/viewArticle/6516/7765>

Lorenzo de Membiela, J. (2003). El acoso moral en el trabajo: su indefinición jurídica. Incidencia en la Administración Pública. *CEMICAL*. Recuperado de

http://cemical.diba.cat/publicacions/fitxers/acoso_moral_membiela.pdf

Lorho, F., & Hilp, U. (2001). *Bullying at work*. (N.º 108). Recuperado de

https://www.europarl.europa.eu/workingpapers/soci/pdf/108_en.pdf

Martínez, A. (2018). *El acoso laboral y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Servicueros S.A.* [Universidad Tecnológica Indoamericana]. Recuperado de

<http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/875/1/TESIS-FINAL.pdf>

Martínez, M., Irurtia, M., Martínez, C., Torres, H., & Queipo, D. (2012). El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: patología emergente. *Gaceta Internacional de Ciencias Forenses*, 3.

Recuperado de https://www.uv.es/gicf/3Ar1_Mtz_Leon_GICF_03.pdf

Mella, L. (2014). *Violencia, riesgos psicosociales y salud en el trabajo. Estudios desde el derecho internacional y comparado* (L. Mella Méndez (ed.)). ADAPT University Press.

Recuperado de <https://jsanchezperez.es/wp-content/uploads/2016/11/2014.-El-acoso-laboral-en-el-trabajo.-Dcho-comparado.pdf>

Meseguer, M. (2005). *El acoso psicológico en el trabajo (mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en un empresa hortofrutícola*. [Universidad de Murcia].

Recuperado de

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/11034/MeseguerdePedro1de2.pdf>

Milczarek, M. (2009). *Workplace Violence and Harassment: a European Picture*. Publications Office of the European Union. Recuperado de

<https://osha.europa.eu/en/publications/workplace-violence-and-harassment-european-picture>

Millán, A., Diaferia, L., Acosta, M., & D'Aubeterre, M. (2016). Comparativo de las Propiedades Psicométricas del NAQ-R y del LIPT-60 en trabajadores venezolanos. *CES Psicología*, 9(2),

40-67. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cesp/v9n2/2011-3080-cesp-9-02-00040.pdf>

Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2015). *Ley del Estatuto de los Trabajadores. [Real Decreto Legislativo 2/2015]*. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-11430-consolidado.pdf>

Ministerio de Protección Social. (2008). *Resolución 2646 de 2008*. Recuperado de <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos Salud Ocupacional/RESOL. 2646 DE 2008 RIESGO PSICOSOCIAL.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (s. f.). *Aseguramiento en Riesgos Laborales*. Imprenta Nacional de Colombia. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/DOA/RL/Aseguramiento en riesgos laborales.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2013). *Plan Decenal de Salud Pública 2012 - 2021* (Grupo de Comunicaciones (ed.)). Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Documentos y Publicaciones/Plan Decenal - Documento en consulta para aprobación.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2012) Fortalecimiento de la Estrategia de Entornos Saludables y su implementación, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo y compromisos. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/SA/Fortalecimiento-estrategia-Entornos-Saludables.pdf>

Ministerio de Trabajo de Colombia. (2012). *Resolución 652 de 2012*. Recuperado de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=47374>

- Ministerio de Trabajo de Colombia. (2019). *Resolución 2404 de 2019*. Recuperado de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_mtra_2404_2019.htm
- Ministerio de Trabajo de Colombia, & Organización Iberoamericana de Seguridad Social. (2014). *Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2013 - 2021* (Ministerio de Trabajo de Colombia (ed.)). Recuperado de <http://www.oiss.org/wp-content/uploads/2000/01/PlanNacionalDeSeguridadySaludEnElTrabajo.pdf>
- Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social. (2016). *Manual de concientización y prevención sobre violencia laboral en las organizaciones empresariales* (Dirección de Prensa y Comunicaciones (ed.)). Recuperado de https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/161229_brochure_210x205-oavl-empresas_0.pdf
- Morales Ramírez, M. A. (2016). Aproximación al acoso laboral desde la legislación comparada. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 49(147), 71-98. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0041863318300917>
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 5(1). Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002
- Mumel, D., Jan, S., Treven, S., & Malc, D. (2015). Mobbing in Slovenia: Prevalence, Mobbing Victim Characteristics, and the Connection with Post-Traumatic Stress Disorder. *Naše gospodarstvo/Our economy*, 61(1), 3-12. Recuperado de <https://www.kwesthues.com/e-LeymannGustEJWOP1996.pdf>
- Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH)*. Asamblea General de las Naciones Unidas. Recuperado de

<https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/DUDDHH2017.pdf>

Namie, G. (2007). *U.S. Workplace Bullying Survey*. Recuperado de

<https://workplacebullying.org/multi/pdf/WBIsurvey2007.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (1998, julio 20). *La violencia en el trabajo: un problema mundial*. Recuperado de [https://www.ilo.org/global/about-the-](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang--es/index.htm)

[ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang--es/index.htm)

Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Work-related violence and its integration into*

existing surveys. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/meetingdocument/wcms_222231.pdf

Convenio sobre la violencia y el acoso - C190, (2019) (testimony of Organización Internacional del Trabajo). Recuperado de

https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CO DE:C190

Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y*

Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo (Organización Mundial de la Salud (ed.)). Recuperado de

https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2014). *Documentos Básicos* (Organización Mundial de la Salud (ed.); 48^a). Recuperado de [https://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd48/basic-documents-](https://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd48/basic-documents-48th-edition-sp.pdf)

[48th-edition-sp.pdf](https://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd48/basic-documents-48th-edition-sp.pdf)

Pando, M., Aranda, C., Aldrete, G., & Reynaga, P. (2006). Autoestima y redes sociales de apoyo como factores protectores de mobbing en docentes. *Revista Salud Pública y Nutrición*.

Recuperado de <http://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/165>

- Pando, M., Aranda, C., & Olivares, D. M. (2011). Análisis factorial confirmatorio del Inventario de Violencia y Acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) para Bolivia y Ecuador. *Liberabit. Revista de Psicología*, 18(1), 27-36. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272012000100004
- Pando, M., Aranda, C., Parra, L., & Gutiérrez, A. (2013). Determinación del mobbing y validación del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT) para Colombia. *Salud Uninorte*, 29(3), 525-533. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/5171/3559>
- Pando, M., Aranda, C., Preciado, L., Chávez, S., & Guadalupe, J. (2006). Validez y confiabilidad del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO). *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 11(2), 319-332. Recuperado de http://saludpublica.cucs.udg.mx/tem/_5RU19KKLI.pdf
- Pando, M., Aranda, C., Salazar, J., & Torres, T. (2016). Prevalencia de violencia psicológica y acoso laboral en trabajadores de Iberoamérica. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 2(1), 39-45. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29248180004.pdf>
- Pando, M., Aranda, C., Torres, T. M., & Salazar, J. G. (2010). Trastornos de sueño asociados a la violencia genérica en el trabajo y el mobbing. *Ciencia y trabajo*, 35, 267-271. Recuperado de https://www.academia.edu/40690672/Trastornos_de_sueño_asociados_a_la_violencia_genérica_en_el_trabajo_y_el_mobbing
- Parent-Thirion, A., Fernández, E., Hurley, J., & Vermeylen, G. (2007). *Fourth European Working Conditions Survey*. Office for Official Publications of the European Communities. Recuperado de <https://www.lu.lv/materiali/biblioteka/es/pilnieteksti/nodarbinatiba/Fourth>

European Working Conditions Survey.pdf

Parra, L., & Acosta, M. (2010). La investigación cuantitativa del acoso psicológico laboral en los sectores de la educación superior y de la salud. Una revisión sistemática. *Entramado*, 6(1), 158-172. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3823495>

Perez de Guzmán, Eugenia; Martín, M. (2002). El acoso moral en el trabajo: la construcción social de un fenómeno. *Cuadernos de relaciones laborales*, 20(2), 271-302. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/38812229.pdf>

Piélago, D. (s. f.). *Conocer y sensibilizar para prevenir el acoso laboral. Nuevas estrategias* (FREMAP (ed.)). Recuperado de [https://prevencion.fremap.es/Buenas_prcticas/MAN.065 - Conocer y sensibilizar para prevenir el acoso laboral. Nuevas estrategias.pdf](https://prevencion.fremap.es/Buenas_prcticas/MAN.065_-_Conocer_y_sensibilizar_para_prevenir_el_acoso_laboral._Nuevas_estrategias.pdf)

Presidencia de Colombia. (1950). *Código Sustantivo del Trabajo*. [Decreto 2663 de 1950].

Recuperado de

https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/codigo_sustantivo_trabajo.htm

Presidencia de la República de Colombia. (2011). *Decreto 4108 de 2011*. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44622>

Tabla de Enfermedades Laborales. [Decreto 1477 de 2014], (2014). Recuperado de <http://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2017/11/decreto-1477.pdf>

Presidencia de la República de Colombia. (2015). *Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*. [Decreto 1072 de 2015]. Recuperado de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Prieto, M. A. (2014). *El acoso laboral*. [Universidad de Valladolid]. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/6187/TFG->

L482.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Procurador General de la Nación. (2007). *Circular 20 de 2007*. Recuperado de

https://bogota.unal.edu.co/fileadmin/noticias/Circular_20_de_2007_Procuraduria_General_de_la_Nacion.pdf

Qureshi, M. I., Rasli, A. M., & Zaman, K. (2014). A New Trilogy to Understand the

Relationship among Organizational Climate, Workplace Bullying and Employee Health.

Arab Economic and Business Journal, 9(2), 133-146. Recuperado de

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214462514000176>

Ramírez, A. (2017). *Medición de la representación social de acoso laboral antes de la*

implementación de una capacitación [Institución Universitaria Politécnico

Grancolombiano]. Recuperado de

http://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1084/MEDICIÓN_DE_LA_REPRESENTACIÓN_SOCIAL_DE_ACOSO_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rey de España. (1995). *Prevención de Riesgos Laborales. [Ley 31 de 1995]*. Recuperado de

<https://www.boe.es/buscar/pdf/1995/BOE-A-1995-24292-consolidado.pdf>

Richards, J. (2003). *Management of workplace violence victims*. Recuperado de

https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/en/WVmanagement_victimspaper.pdf

Rivera-Porras, D., Rozo-Sánchez, A., y Flórez-Garay, A. (2018) Bienestar psicológico en las

organizaciones: Un análisis desde los sectores económicos y productivos. Recuperado de

<http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2498/BienestarPpsicol%C3%B3gicoenlasOrganizaciones.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Rodríguez-Muñoz, A. (2011). Acoso psicológico en el trabajo: revisión de la literatura y nuevas

líneas de investigación. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 20-34. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500003

Rodríguez, M. (2013) Acoso laboral en personal médico y paramédico de una clínica de consulta externa del instituto de seguridad social del Estado de México y municipios durante el año 2011. [Trabajo de grado/Universidad Autónoma del Estado de México]. Recuperado de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.111799/66295/TTG%20Monica%20Rodriguez%20Flores-split-merge.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Rodríguez, J. M. (2015). El acoso laboral en la Universidad. Una perspectiva comparada entre España, México y Colombia. *Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 3(3). Recuperado de http://ejcls.adapt.it/index.php/rldc_adapt/article/view/311/399

Sacco, W., Dumont, C., & Dow, M. (1993). Attributional, perceptual, and affective responses to depressed and nondepressed marital partners. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 61(6), 1076-1082. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/15084738_Attributional_perceptual_and_affective_responses_to_depressed_and_nondepressed_marital_partners

Sacristán, J. M. (2017). *Variables psicosociales del acoso laboral en dirección de centros residenciales* [Unviersidad de Salamanca]. Recuperado de <https://gredos.usal.es/handle/10366/137146>

Salamanca, N. M. (2019). Plan nacional de desarrollo: ni trabajo decente ni equidad de género. *PERSPECTIVAS*. Recuperado de <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/kolumbien/15467.pdf>

Salinas, E. (2008). *Acoso moral en el trabajo. Una perspectiva sociológica* [Universidad de Alicante]. Recuperado de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/9646/1/tesis_eutropia_salinas.pdf

- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. En S. A. McGraw-Hill/Interamericana Editores (Ed.), *Metodología de la investigación* (Sexta edic). Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Sánchez-Castañeda, A. (2015). Mendizábal Bermúdez, Gabriela, El acoso laboral y la seguridad social. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 21, 289-294. Recuperado de <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-social/article/view/9775/11803>
- Senado de la Nación Argentina, & Cámara de Diputados de la Nación Argentina. (1999). *Ley Marco de Regulación de Empleo Público. [Ley 13.164 de 1999]*. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/60000-64999/60458/norma.htm>
- Senado de la Provincia de Buenos Aires, & Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires. (2003). *Ley de violencia laboral en el Estado Provincial. [Ley 13.168 de 2003]*. Recuperado de <http://www.saij.gob.ar/13168-local-buenos-aires-ley-violencia-laboral-estado-provincial-lpb0013168-2003-12-18/123456789-0abc-defg-861-3100bvorpyel?>
- Sepúlveda, F. (2008). Aplicación y evaluación psicométrica del test IVAPT-PANDO en dos centros de atención primaria. *Psicología y Salud*, 18(2), 247-254. Recuperado de <http://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/download/666/1170>
- Subdirección de Enfermedades No Transmisibles. (2018). *Lineamiento operativo para la promoción de un entorno laboral formal saludable* (Ministerio de Salud y Protección Social (ed.)). Ministerio de Salud y Protección Social. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/entorno-laboral-saludable-2018.pdf>
- Tamayo, A., Ramírez, A., & Lemus, M. (2006). *Estudio piloto de las cuatro escalas de mobbing*

(MOBB-90; MobbCF-21; MobbCG-15; MobbCS-28) [Universidad de la Sabana].

Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/47068451.pdf>

The Japan Institute for Labour Policy and Training. (2013). *Workplace Bullying and Harassment*.

<https://www.jil.go.jp/english/reports/documents/jilpt-reports/no.12.pdf>

Torres Tarazona, L. A., Niño Patiño, N., & Rodríguez Jaramillo, N. (2016). Interpretación

extensiva del acoso laboral en Colombia. *Academia & Derecho*, 12, 87-122. Recuperado de

<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/academia/article/view/319/253>

Ugarte, J. L. (2012). El acoso laboral: entre el Derecho y la Psicología. *Revista de derecho*

(Valparaíso), 39, 221-231. Recuperado de

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-68512012000200008#footnote-32965-1

Universidad Libre. (2018, agosto 30). *Más de 1.400 casos de acoso laboral se han denunciado este año en Colombia*. Recuperado de

<http://www.unilibre.edu.co/bogota/ul/noticias/noticias-universitarias/3757-mas-de-1-400-casos-de-acoso-laboral-se-han-denunciado-este-ano-en-colombia>

Urrego, P. (2016) Entorno laboral saludable como incentivo al talento humano en salud.

“Estrategia Incentivos-Tareas de Todos”. Recuperado de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/entorno-laboral-saludable-incentivo-ths-final.pdf>

Vallellano, M. D. (2018). *Género y Riesgos Psicosociales en el trabajo*. (S. de S. L. y M. A.

UGT-CEC. (ed.)). Recuperado de

<https://www.ugt.es/sites/default/files/guiageneroyriesgosweb.pdf>

Yamada, D. (2013). Workplace Bullying and the Law: A Report from the United. En *Workplace*

Bullying and Harassment (pp. 165-185). The Japan Institute for Labour Policy and Training.

Recuperado de [https://www.jil.go.jp/english/reports/documents/jilpt-](https://www.jil.go.jp/english/reports/documents/jilpt-reports/no.12_u.s.a..pdf)

[reports/no.12_u.s.a..pdf](https://www.jil.go.jp/english/reports/documents/jilpt-reports/no.12_u.s.a..pdf)

Yamada, D., Duffy, M., & Berry, P. (2018). Workplace Bullying and Mobbing: Definitions,

Terms, and When They Matter. En ABC-CLIO (Ed.), *Workplace Bullying and Mobbing in*

the United States. (p. 680). Recuperado de <http://publisher.abc-clio.com/9781440850240>

11 Anexos

11.1 Anexo I. Consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____
identificado(a) con cédula de ciudadanía número _____ expedida en la
ciudad de _____ autorizo mi participación en la presente actividad, ejecutada en el
marco del desarrollo del trabajo de grado del programa de especialización en Gerencia de la
Seguridad y Salud en el Trabajo de la Universidad ECCI sede Bogotá, la cual consiste en la
aplicación del cuestionario IVAPT-PANDO, cuyo fin es el reconocimiento de aspectos de
las relaciones psicológicas en el lugar de trabajo.

Entiendo que se me ha invitado a participar en esta actividad porque hago parte del grupo de
población eligiendo libremente para la misma, y que para esto debo:

- Responder con datos reales a todas las preguntas formuladas.

Igualmente, respecto al desarrollo de la actividad comprendo que:

- Mi participación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento del proceso, sin que esto ocasione ningún tipo de sanción
- Será llevada a cabo teniendo en cuenta las consideraciones éticas definidas en la Ley 1090 de 2006, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información suministrada, no siendo compartido con terceros ningún dato sensible o que implique mi identificación.
- Dentro de la aplicación no se me realizarán estudios, exámenes clínicos adicionales, ni otros procedimientos psicológicos diferentes a los que me deben efectuar para recoger la información requerida.
- No se encuentran vinculados a su ejecución ni el Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo (GUSST) ni la Subdirección de Talento Humano (SUTAH) del INPEC, siendo esta una actividad de carácter exclusivamente académico, externa al Instituto.
- Consiento la publicación de la información recolectada durante el proceso, siempre y cuando se tengan en cuenta las reglas éticas para esto, y que sea utilizado con el único fin del enriquecimiento educativo, es decir, obtener un aprendizaje.
- He sido informado(a) de que las personas responsables de la aplicación responderán gustosamente a cualquier pregunta respecto a los procedimientos de ésta, una vez haya finalizado el proceso.

La presente se firma a los _____ del mes _____ del 2020.

Firma
C.C.

11.2 Anexo II. Ficha de datos personales.

Ficha de datos personales

1. Edad: _____

2. Género:

Masculino	
Femenino	
Hombre transexual	
Mujer transexual	
Bisexual	
Intersexual	
Sin género	
Prefiero no decir	

3. Estado civil:

Soltero(a)	
Casado(a)	
Unión libre	
Separado(a)	
Divorciado(a)	
Viudo(a)	
Sacerdote/monja	

4. Último nivel de estudios alcanzado:

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Postgrado incompleto	
Postgrado completo	

5. ¿Cuál es su ocupación o profesión?: _____

6. Lugar de nacimiento (ciudad/municipio): _____

7. Tipo de vivienda:

Propia	
En arriendo	
Familiar	

8. Selecciones y marque el estrado de los servicios públicos de su vivienda:

1	
2	
3	
4	
5	

9. ¿Hace cuántos años trabaja en esta empresa?:

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año marque esta opción	

10. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?:

11. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en que trabaja: _____

12. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción):

Temporal de menos de 1 año	
Temporal de 1 año o más	
Término indefinido	
Prestación de servicios	

13. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo: _____

11.3 Anexo III. Cuestionario IVAPT-PANDO.

INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT-PANDO)®

El cuestionario que está usted a punto de contestar tiene como intención conocer algunos aspectos de las relaciones psicológicas en el lugar de trabajo, para ello se requiere que conteste en las dos columnas con el número que corresponde a la respuesta que desea dar. La primera, que es la columna (A), indica con qué frecuencia le ocurre lo que se pregunta, y la segunda columna (B) se refiere a la frecuencia con la que le ocurre a usted en relación con sus compañeros. En ambos casos tiene que tener presente si ha sucedido o está sucediendo durante los últimos doce meses.

RESPUESTAS:

Columna A)

0. Nunca.
1. Casi nunca.
2. Algunas veces.
3. Frecuentemente.
4. Muy frecuentemente.

Columna B)

1. Menos que a mis compañeros.
2. Igual que a mis compañeros.
3. Más que al resto de mis compañeros.

PREGUNTAS	A	B
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibo ataques a mi reputación. 2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público. 3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas. 4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir. 5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones. 6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo. 7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores. 8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumnias contra mi persona. 9. Se desvalora mi trabajo y nunca se reconoce que haya hecho algo bien. 10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a ellos, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc. 11. Se castigan mis errores de forma desmedida. 12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa. 13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar. 14. Se me impide expresarme. 15. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo. 16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.). 17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si yo no existiera). 18. Me asignan sin cesar tareas nuevas. 19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo. 20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas. 21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente que las que se ofrecen a otros compañeros. 22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo. 		

Complemente lo siguiente: Señale con una cruz en el margen derecho sobre las líneas la(s) persona(s) que me produce(n) las cosas arriba mencionadas es (son):

Mi(s) superior(es) _____

Subordinado(s) _____

Compañero(s) de trabajo _____

Otros (especificar) _____

11.4 Anexo IV. Folleto informativo.



¿QUÉ ES ACOSO LABORAL?

Conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte un jefe, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

ACOSO LABORAL
LEY 1010 DE 2006


El acoso laboral puede darse bajo las siguientes modalidades:

- I. *Maltrato laboral*
- II. *Persecución laboral*
- III. *Discriminación laboral*
- IV. *Entorpecimiento laboral*
- V. *Inequidad laboral*
- VI. *Desprotección laboral*



COMPROMISO
DILIGENCIA
JUSTICIA
HONESTIDAD
RESPETO

ACOSO LABORAL



INFORMACIÓN BÁSICA

**Ser respetuoso, es la
mejor estrategia.**

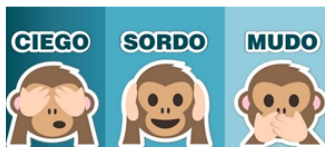
CONDUCTAS QUE NO CONSTITUYEN ACOSO LABORAL.

- a) Las exigencias y órdenes, necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen las Fuerzas Públicas conforme al principio constitucional de obediencia debida.
- b) Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos.
- c) La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional.
- d) La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento.
- e) La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución.

(...)"



COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL



Los Comités de Convivencia Laboral son creados para prevenir el acoso laboral, que contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo.

FUNCIONES

- ⇒ Recibir quejas y dar trámite.
- ⇒ Analizar las quejas presentadas
- ⇒ Escuchar a las partes involucradas
- ⇒ Crear espacios de diálogo, con el propósito de llegar a una solución efectiva.



CONDUCTAS QUE CONSTITUYEN ACOSO LABORAL.

- a) Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias.
- b) Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social.
- c) Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo.
- d) Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo.
- e) Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios.
- f) Las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público.

Entre otros numerales que son preceptuados en la "LEY 1010 DE 2006, ARTÍCULO 7º. CONDUCTAS QUE CONSTITUYEN ACOSO LABORAL (...)".